

Relatório da Administração

2022

Caro leitor,

Em 2022, registramos lucro líquido de R$ 31 bilhões, evolução de 57,3%, renovando o recorde de geração de resultados crescentes e consistentes, calcados no incremento responsável da carteira de crédito com uma inadimplência controlada, no fortalecimento da diversificação de receitas financeiras, na disciplina na gestão das despesas e na sólida estrutura de capital.

Além de um resultado que remunera acionistas e sustenta o crescimento do crédito, alcançamos R$ 80,1 bilhões, elevação de 35,9% em um ano, em valor adicionado à sociedade, quando consideramos impostos, salários, dividendos e demais componentes. Ainda, adotamos iniciativas que resultam na geração de diversas externalidades sociais e ambientais positivas por meio dos nossos negócios, pelas parcerias e pela atuação da Fundação Banco do Brasil. Com isso, geramos valor para todos os nossos públicos de relacionamento e transformamos vidas.

Pela primeira vez, nossa carteira ampliada, que considera títulos e garantias prestadas, superou a cifra de R$ 1 trilhão, fruto do relacionamento que temos com nossos clientes e a qualidade das soluções ofertadas de forma personalizada para todos os segmentos. A nossa carteira de negócios sustentáveis alcançou R$ 327,3 bilhões, alta de 12,3% em relação a dezembro/2021 e representa cerca de 33% da nossa carteira ampliada. Desse total, R$ 67,7 bilhões estão destinados à agricultura de baixo carbono e R$ 57,8 bilhões ao Pronaf, que apoia a agricultura familiar.

Como reconhecimento à nossa contribuição para uma economia mais sustentável, pelo sétimo ano consecutivo fizemos parte do *ranking* das 100 Corporações Mais Sustentáveis do Mundo 2023 – Global 100 e pela quarta vez fomos eleitos como o Banco mais sustentável do planeta (edições de 2019, 2021, 2022 e 2023), sendo a única empresa brasileira classificada no referido *ranking*.

Reafirmamos nosso compromisso junto às microempresas e empresas de pequeno porte. Lideramos os desembolsos da terceira tranche do Pronampe, atingindo mais de R$ 12 bilhões para cerca de 128 mil Micro e Pequenas Empresas (MPEs), sendo que mais de 40% delas são lideradas por mulheres. Somadas as edições de 2020, 2021 e 2022, os desembolsos no BB foram de R$ 27,2 bilhões, apoiando a manutenção da atividade e a preservação do emprego em 261 mil empresas.

No Agronegócio, mantivemos a nossa posição histórica como o principal agente financeiro no país, contribuindo de forma expressiva para o atendimento da demanda de crédito do segmento e de sua cadeia, alcançando uma carteira de crédito ampliada, que considera títulos do agronegócio, de R$ 309,7 bilhões.

Em julho/2022 anunciamos o maior Plano Safra de nossa história, destinando R$ 200 bilhões, dos quais R$ 114 bilhões já foram desembolsados até o final do ano, aumento de 28,0% sobre o mesmo período da safra passada. Destaque para os desembolsos no Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf) e no Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural (Pronamp), que juntos representam 84,4% dos clientes atendidos no plano safra 2022/2023, e na aceleração do Broto, nossa plataforma agrodigital.

No segmento pessoa física, destacamos o crescimento de 7,8% na carteira de crédito consignado, que alcançou R$ 115,1 bilhões, maior cifra histórica, com participação de mercado de 19,6%, que ocorre pela proximidade e expertise com o público de mais de dez milhões de proventistas. Além disso, com objetivo de rejuvenescer a base de clientes, anunciamos diversas iniciativas para nos aproximar do público jovem, entre participação de feiras e eventos de *e-sports* e *games*, lançamento da BB Cash, nossa conta para adolescentes totalmente digital entre outras medidas de educação financeira via redes sociais para esse público.

Ao longo desse ano continuamos com o nosso processo de aprimoramento da experiência dos nossos mais 81 milhões de clientes e investimos na nossa aceleração digital para sermos um banco mais próximo, completo e disponível em nossa ampla plataforma integrada de canais, oferecendo soluções adequadas ao perfil e ao momento de vida dos nossos clientes.

Com isso, a satisfação do cliente foi ampliada, refletida na elevação de 10 pontos na comparação com dezembro/21 no *Net Promoter Score* (NPS) e tivemos nossa melhor colocação no *ranking* de reclamação no Banco Central. Ademais, ampliamos o engajamento com nossos clientes em 12,1%, aumentando a recorrência e a geração de negócios.

Continuamos investindo na transformação cultural e na preparação do Banco para o cenário futuro. Com o movimento Evolution, focamos em ações de *upskilling* e *reskilling* e no desenvolvimento das competências digitais dos nossos times. Além disso, avançamos nas frentes de inovação interna com laboratórios de experimentação para novas tecnologias e desenvolvimento de soluções de dados e *analytics*.

Estamos continuamente aprimorando e desenvolvendo novos programas e iniciativas relacionadas à atração, desenvolvimento de carreira, sucessão e retenção de talentos. A aplicação de *People Analytics* para identificar talentos nos permitiu a redução em 75% do tempo de processos seletivos internos. Em dezembro, abrimos seleção para novos talentos que abrange quatro mil vagas e mais duas mil para cadastro de reserva, em todos os estados brasileiros e no Distrito Federal, das quais metade das oportunidades são destinadas para agentes de tecnologia.

Avançamos na atuação em ecossistemas digitais - Loja BB, *Market Place*, a Liga e o Painel PJ - gerando valor para todos os envolvidos na nossa cadeia de relacionamento e mais de R$ 1 bilhão em volumes de vendas. Reformulamos o nosso aplicativo e o portal do Banco do Brasil, proporcionando uma experiência mais moderna, simplificada, ágil e inteligente. Além disso, fomos pioneiros na liberação do consentimento do *open banking* por meio do Whatsapp e na disponibilização, por meio dos canais digitais, de pagamentos ou investimentos debitando diretamente a conta de outra Instituição Financeira.

Em 2022, alcançamos 27,1 milhões de clientes ativos nas plataformas digitais. O nosso App permaneceu como um dos mais bem avaliados da indústria financeira, com nota 4,6 no Play Store do Google (avaliado por mais de 5,5 milhões de usuários) e 4,7 na App Store da Apple (com 2,6 milhões de avaliações), em uma escala com pontuação máxima de cinco estrelas.

No ano de 2023, renovamos o compromisso de continuar a entregar resultados sustentáveis para os nossos acionistas e, ser relevante na vida das pessoas, em todos os momentos, contribuindo para o desenvolvimento do Brasil. Queremos ser uma empresa que proporciona a melhor experiência para a vida das pessoas. Que promove o desenvolvimento da sociedade, de forma inovadora e eficiente. E que apoia pessoas, empresas, administrações públicas e instituições a alcançarem seus objetivos, metas e sonhos.

Convidamos você a conhecer mais sobre as nossas entregas nas próximas páginas. Boa leitura!

Estratégia Corporativa

Nossa Estratégia Corporativa (ECBB) apresenta horizonte temporal de cinco anos e é revisada anualmente, no terceiro trimestre, por meio de processo estruturado, participativo e baseado em metodologias consolidadas. A sua aprovação é realizada pelo Conselho de Administração (CA), o que fortalece as decisões sobre a atuação da Empresa para os próximos anos.

Em 2022, no processo de revisão do planejamento estratégico evoluímos nosso propósito para “Ser próximo e relevante na vida das pessoas em todos os momentos”.

Assim, declaramos que existimos para estar sempre juntos, apoiar e manter relacionamento estreito e pessoal com todos com quem nos relacionamos e no canal de preferência do cliente. Somos relevantes, pois queremos, mais do que nunca, gerar valor e sermos imprescindíveis na vida de todos com quem convivemos. Na vida das pessoas, porque queremos que esse propósito se expresse nas nossas relações com todos. Em todos os momentos, pois possuímos soluções completas para que nossos clientes possam contar conosco durante todas as fases de suas trajetórias de vida pessoal e profissional.

Alinhado à evolução do propósito e reforçando a identidade organizacional da Empresa, nossos valores são Proximidade, Inovação, Integridade, Eficiência e Compromisso com a Sociedade. Eles representam a base da nossa cultura, vividos por todos os funcionários.

O Mapa Estratégico e o Plano Diretor contemplam os objetivos estratégicos e indicadores definidos para o horizonte de cinco anos, distribuídos em cinco perspectivas: Clientes, Financeira, Sustentabilidade, Processos e Pessoas.

Colocamos o cliente no centro da nossa atuação e decisões, em todos os níveis organizacionais, oferecendo soluções completas, de forma a propiciar-lhe a melhor experiência.

Somos um banco competitivo, rentável, eficiente, inovador e referência em sustentabilidade. Para isso, primamos pela otimização da alocação de capital, melhoria da eficiência operacional, otimização da estrutura organizacional, desenvolvimento de novos negócios e fontes de receita.

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 e integrados à experiência do cliente.

Buscamos continuar a transformação da cultura organizacional, com atuação engajada dos nossos profissionais, com foco em inovação, meritocracia e resultados sustentáveis.

Cenário Macroeconômico

Ao longo de 2022, o cenário internacional esteve no centro do debate econômico marcado, principalmente, pela inflação em patamar elevado, embora as últimas divulgações tenham sinalizado uma trajetória cadente do nível de preço nos EUA e na área do euro. Os riscos externos ligados à pandemia e à guerra entre Rússia e Ucrânia, adicionalmente ao início do processo de aperto monetário nas principais economias centrais, contribuíram para um ritmo mais lento da atividade econômica global.

Nos últimos meses do ano, os dados antecedentes da atividade confirmaram a continuidade da desaceleração da economia na Europa, contudo houve a percepção de uma recessão menos profunda, diante do aumento dos estoques de gás em níveis acima do esperado. Nos EUA, o consumo e o mercado de trabalho seguiram mostrando certa resiliência, o que deve impedir uma recessão mais severa, a despeito da sinalização do Fed de altas adicionais dos juros. Na China, por sua vez, o movimento de desobrigação das testagens em massa e flexibilização da quarentena animaram os mercados, pois sinalizou uma clara reorientação do foco do governo de uma política de Covid-Zero para um programa direcionado ao crescimento econômico.

No Brasil, o desempenho da atividade econômica surpreendeu de forma recorrente e positiva ao longo de 2022. A recuperação do setor de serviços e do mercado de trabalho, bem como as medidas de incremento da renda e estímulo ao consumo implementadas no decorrer de 2022, contribuíram com o crescimento econômico observado até o terceiro trimestre do ano passado. Contudo, indicadores recentes sugeriram um comportamento menos favorável da demanda interna diante da alta da taxa de juros e aperto das condições financeiras, o que deve se refletir em movimento de desaceleração econômica. No que se refere ao sistema financeiro nacional, o ano foi marcado por nova expansão significativa das operações de crédito às empresas e famílias (14%), ainda que desacelerando ante o registrado em 2021 (16,3%) sob o peso da elevação da taxa básica de juros, do aumento do endividamento das famílias e da inadimplência.

Em que pese o forte movimento de descompressão do IPCA, a inflação em 2022 ultrapassou o limite superior do intervalo de tolerância da meta. Apesar da redução na tributação sobre combustíveis, energia elétrica e telecomunicações que resultaram em deflação nos meses de julho, agosto e setembro, outros fatores, segundo o Banco Central do Brasil, levaram a inflação a atingir 5,8%, a saber: i) inércia da inflação do ano anterior; ii) elevação dos preços de *commodities*; iii) desequilíbrios entre demanda e oferta de insumos e gargalos nas cadeias produtivas globais; iv) choques em preços de alimentação, resultantes de questões climáticas; e v) retomada na demanda de serviços e no emprego, impulsionada pelo acentuado declínio da quantidade de casos de Covid-19 e consequente aumento da mobilidade. Por fim, ao longo de 2022, as incertezas no ambiente externo, o processo eleitoral e as discussões em torno do futuro do arcabouço fiscal no Brasil trouxeram volatilidade para preços de ativos, em particular para a taxa de câmbio, que encerrou o ano de 2022 no patamar de R$/U$S 5,22.

Acionistas e Detentores de instrumentos de dívida

Contamos com uma base de mais de 953 mil acionistas, sendo 98,4% pessoas físicas (PF) e 1,4% pessoas jurídicas. Entre janeiro de 2019 e dezembro de 2022, nossa base de acionistas PF cresceu de 430 mil para 937 mil. Nossa composição acionária encerrou dezembro distribuída entre 50% de ações com a União Federal, 49,6% em circulação (*free float*) e 0,40% mantidas em tesouraria. Os investidores locais respondem por 77% das ações em circulação, enquanto os estrangeiros detêm 23%. Nossas ações (BBAS3) representaram 2,537% do Ibovespa no último quadrimestre.

O Valor Patrimonial por ação encerrou o período em R$ 53,81, variação de 14% em relação a dezembro/21. A Cotação de Fechamento do mês de dezembro ficou em R$ 34,73 para BBSA3 e US$ 6,58 para as ADRs que fazem parte de um programa nível I, negociadas no mercado de balcão norte-americano.

Em dezembro de 2022, recebemos o prêmio Apimec IBRI como a empresa com a Melhor Prática e Iniciativa de Relações com Investidores (RI) na categoria Large Cap (Companhias de grande porte na Bolsa de Valores). A premiação, que está em sua terceira edição, elege anualmente os melhores profissionais de RI e casas de análise, escolhidos pelos associados das duas associações promotoras, sendo compostos majoritariamente por analistas de mercado, companhias de capital aberto e profissionais de relações com investidores.

Agenda ASG (Ambiental, Social e de Governança)

Adotamos as melhores práticas Ambientais, Sociais e de Governança que permitem ações de antecipação e gerenciamento de riscos e oportunidades, além de se traduzirem em externalidades positivas para os nossos públicos de interesse. Essas premissas estão materializadas no Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB, que é o nosso principal instrumento fomentador de práticas socioambientais desde 2005 e que está alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) e ao Acordo de Paris. O Plano, revisado em 2021, conta com 40 ações e 110 indicadores para o período 2021-2023.

O cumprimento dos indicadores e metas de sustentabilidade impactam a remuneração de todo corpo funcional, incluindo a alta administração, garantindo um alinhamento entre negócios, pessoas e questões sociais, ambientais e climáticas.

Compromissos com o futuro

Considerando nossa posição de protagonistas na busca por um mundo cada vez mais sustentável, em 2021 divulgamos 10 Compromissos com metas até 2030, que envolvem as frentes de Negócios Sustentáveis, Investimento Responsável e Gestão ASG. Dos 10 Compromissos estabelecidos, até dezembro/22 já se encontravam cumpridos: (i) alcançar R$ 125 bilhões de saldo em Agricultura Sustentável até 2025 (atingido R$ 149,5 bilhões); (ii) realizar avaliação ASG em 100% dos ativos aplicáveis sob gestão da BB Asset até 2022 (100% de ativos avaliados); e (iii) Compensar 100% das Emissões Diretas de GEE a partir de 2021.

**Figura 1.** 10 Compromissos para o Futuro

(1) Em Saldo; (2) Em desembolsos; (3) De empreendedores; (4) 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; (5) AuM aplicáveis; (6) Escopos 1 e 2. O escopo 2 possui redução de 100% com base na escolha de compra (compra de i-Recs); (7) Energia renovável adquirida no mercado livre (ACL) e produção própria ao final do período; (8) Conforme Sumário de Execução Orçamentária: (2021) R$ 114,1 + (2022) R$ 108,6 = R$ 222,7 mi.

Ecoeficiência

Investimos em fontes renováveis para chegarmos em 2024 com 90% de nossa energia descarbonizada. Migramos 61 prédios administrativos para o Ambiente de Contratação Livre (ACL), garantindo o consumo de energia limpa e economia acumulada de R$ 47 milhões de 2018 a novembro/2022. Em 2023 migraremos mais 19 unidades. Estamos estudando a ampliação de mais 1.600 unidades a serem migradas para o ACL. Atualmente, possuímos sete usinas fotovoltaicas operacionais que geraram 30 GWh/ano que trouxeram uma economia de R$ 13,7 milhões de 2020 a 2022. Mais 22 estão em contratação/construção e até 2024, teremos 29 unidades em operação.

Nosso compromisso de reduzir as emissões de Gases de Efeito Estufa em 30% até 2030 foi alcançado ainda em 2020. Atualmente, estamos compensando 100% das emissões diretas com a aquisição de certificados *I-Recs (International Renewable Energy Certificate)*.

A nossa iniciativa #PlásticoZero BB, lançada em 2020, anunciou a meta de zerar o consumo de copos plásticos descartáveis até dezembro de 2022. O compromisso se estendeu aos fornecedores, onde todos os nossos contratos de café e lanche tiveram os copos descartáveis plásticos suprimidos em 2020. Em 2021, foi implementada estratégia de aquisição de outros tipos de copos descartáveis a serem utilizados para os clientes excluindo-se os de plástico tradicional, com a opção de copos de papel e copos biodegradáveis. E no final de novembro de 2022, zeramos o fornecimento de copos descartáveis plásticos para as nossas dependências substituindo por itens de papel.

Em novembro, o Edifício Tancredo Neves, onde se localiza o CCBB Brasília, se tornou o terceiro prédio do Banco do Brasil cujo Sistema de Gestão Ambiental foi certificado na norma ISO 14001. Além disso, o Ed. BB Torre Matarazzo SP recebeu a recertificação também em novembro/22, reafirmando nosso compromisso com a sustentabilidade.

Carteira de Negócios Sustentáveis

Em linha com nossos compromissos de longo prazo e com objetivo de auxiliar nossos clientes na transição para uma economia mais sustentável, atingimos ao fim de dezembro/22, R$ 327,3 bilhões em operações de crédito sustentáveis, crescimento de 12,3% em 12 meses. Esse montante foi contratado em linhas de crédito com elevada adicionalidade ambiental e/ou social ou destinado a financiar atividades e/ou segmentos que possuem impactos socioambientais positivos para os setores de energias renováveis, eficiência energética, construção, transporte e turismo sustentáveis, água, pesca, floresta, agricultura sustentável, gestão de resíduos, educação, saúde e desenvolvimento local e regional, reforçando nosso papel transformador no apoio ao desenvolvimento do país e à construção de um futuro cada vez mais sustentável para a sociedade.

A carteira de energias renováveis do BB ultrapassou os R$ 11,3 bilhões em dezembro, crescimento de 33% em 12 meses, atendendo todos os segmentos de clientes do BB. Destaque para o *project finance*, que alcançou R$ 2,8 bilhões, financiando principalmente projetos de usinas eólicas e solares e para o segmento MPE, que alcançou R$ 984 milhões em financiamentos principalmente a energia solar. O incentivo às energias renováveis é um dos 10 compromissos de longo prazo do BB e fomenta a descarbonização das atividades de nossos clientes e nossa economia.

A nossa Carteira de Negócios Sustentáveis é submetida a avaliação independente, que considera as principais taxonomias internacionais para classificação dos clientes e linhas de crédito que a compõe. De modo a incorporar as melhores práticas e referências pioneiras dos últimos anos e de agregar os novos produtos com atributos ASG, a metodologia é revisada continuamente.

Fundação Banco do Brasil

Há quase quatro décadas, com o propósito de valorizar vidas para transformar realidades, a Fundação Banco do Brasil investe em projetos e ações para a geração de trabalho e renda. Por meio de programas transversais e estruturantes de Educação, Meio Ambiente, Assistência Social, Tecnologia Social, Voluntariado e Saúde e Bem-estar a Fundação BB fomenta e multiplica soluções para a transformação socioambiental do país, adotando as melhores práticas de governança e integridade.

Em 2022, foram mobilizados R$ 145,8 milhões em investimento social, somados recursos do Banco do Brasil, empresas do conglomerado e de parceiros, que viabilizaram o apoio a 256 projetos e ações socioambientais iniciadas em mais de 900 municípios brasileiros. Nos últimos 10 anos, foram realizados R$ 2,6 bilhões em investimento socioambiental, beneficiando mais de 6,6 milhões de famílias.

Mercado de Carbono

Em maio de 2022, realizamos o Congresso Mercado Global de Carbono – Descarbonização e Investimentos Verde, que teve como objetivo promover debates sobre o mercado de crédito de carbono, além de apresentar estratégias corporativas, projetos e cases para impulsionar negócios verdes, com foco em inovação e sustentabilidade. Buscou-se também conectar lideranças de diferentes segmentos e públicos brasileiros em torno do tema, de acordo com os resultados apresentados na 26ª Conferência das Partes da Convenção das Nações Unidas sobre o Clima (COP 26).

Ao mesmo tempo, lançamos um conjunto de iniciativas para apoiar nossos clientes na originação, desenvolvimento e negociação de créditos de carbono. Nesse sentido, estruturamos parcerias para oferecermos apoio técnico para a elaboração de projetos seguindo metodologias internacionalmente reconhecidas e validadas tais como: desmatamento evitado, recuperação de florestas, agricultura de baixo carbono, recuperação de áreas degradadas, integração lavoura-pecuária-floresta e energia.

Em setembro de 2022, assinamos os primeiros contratos de originação de créditos de carbono e de comercialização de créditos.

Até o final de 2022, foram mapeados mais de um milhão de hectares de áreas de clientes do Banco com potencial para a elaboração de projetos de carbono. Com isso, estamos contribuindo para a preservação e recuperação de áreas de floresta nativa nos biomas amazônico e cerrado além de oportunizar novas receitas aos nossos clientes, bem como benefícios às comunidades e famílias abrangidas, incentivando a preservação ambiental e o desenvolvimento social.

Para 2023, esperamos ampliar a atuação no mercado de carbono, com o desenvolvimento de novas tecnologias para mapeamento de projetos em potencial em nossa base de clientes e a ampliação de parcerias estratégicas.

Investimento Responsável

Temos trabalhado para engajar nossos clientes a investirem em ativos sustentáveis, oferecendo produtos que aliam rentabilidade às melhores práticas ambientais, sociais e de governança. Nossas soluções de investimento responsável alcançaram R$ 7,8 bilhões em dezembro/22. O destaque do portfólio é o volume captado via LCA Verde (Letra de Crédito ao Agronegócio), que atingiu R$ 4,3 bilhões em dezembro e fomenta a expansão da carteira de agricultura de baixo carbono do BB.

Captações Sustentáveis

Em janeiro de 2022, emitimos nosso primeiro Social Bond no mercado de capitais. A captação de US$ 500 milhões pelo prazo de sete anos teve os recursos alocados para micro e pequenas empresas. A captação está alinhada com o framework de finanças sustentáveis e os *Social Bond Principles* e foi reconhecida internacionalmente pela publicação The Banker.

Ainda, com intuito de promover uma economia cada vez mais verde e inclusiva e de oferecer condições diferenciadas aos nossos clientes, realizamos diversas parcerias com organismos multilaterais. A Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD) viabilizará empréstimo de € 100 milhões, destinados a financiamento de projetos no setor de energia renovável para os públicos PF e PJ Varejo, com prazo total de 10 anos. Com o Banco Mundial, estruturamos uma linha de US$ 500 milhões para promover a redução da emissão e a remoção de gases de efeito estufa (GEE) ao incentivar uma participação maior do setor privado nos mercados de crédito de carbono. Ademais, formalizamos acordo com o Banco de Desenvolvimento do BRICS (NDB, em inglês), no qual serão disponibilizados US$ 200 milhões para a ampliação da nossa carteira ASG, além de estabelecer um plano de cooperação para seleção de projetos sustentáveis.

Em novembro de 2022, durante a 27ª Conferência da ONU sobre Mudanças Climáticas (COP 27), foi anunciado um contrato de captação de recursos com o banco alemão de fomento KfW Bankengruppe (Grupo de bancos KfW), o qual foi formalizado em dezembro de 2022. Pela parceria, o BB distribuirá até € 80 milhões de euros para financiar projetos que envolvam medidas de conservação ambiental, reflorestamento e restauração de áreas degradas no setor agropecuário para a conservação florestal.

ASG na Cadeia de Fornecedores

Em 08 de novembro de 2022 foi realizado o III Encontro de Fornecedores BB com a participação de cerca de 130 representantes dos 85 fornecedores estratégicos e críticos do BB, cujo objetivo foi dar continuidade à sensibilização e engajamento dos fornecedores do BB na temática ASG – Mudanças Climáticas, fortalecendo as práticas sustentáveis na cadeia de suprimentos do Banco, com vistas a prevenir e mitigar riscos e estimular boas práticas socioambientais.

Reconhecimentos e Participações em Índices

Corporações Mais Sustentáveis no *ranking* Global 100 de 2023

Fomos reconhecidos como o banco mais sustentável do planeta pelo *ranking* das 100 Corporações Mais Sustentáveis do Mundo 2023 – Global 100, da *Corporate Knights*. Fomos a única empresa brasileira classificada, figurando na 15ª posição no *ranking geral*. Na última década, fomos listados em sete edições, sendo reconhecidos como banco mais sustentável do mundo nas edições de 2019, 2021, 2022 e 2023.

CFI.co - Capital Finance International – O mais sustentável Banco da América do Sul 2022

Também recebemos, pelo segundo ano consecutivo, o prêmio de banco mais sustentável da América do Sul, pela revista inglesa Capital Finance International – CFI.co. A publicação enalteceu os nossos compromissos em sustentabilidade que “consistentemente direcionam investimentos na direção do desenvolvimento sustentável do país” e ainda destacou o nosso pioneirismo na atuação no mercado de carbono e na construção de soluções sustentáveis para seus clientes. A premiação busca identificar lideranças bancárias que enfrentam demandas de criação de valor para os acionistas e que fornecem atendimento aos clientes de forma sustentável, com produtos que oferecem oportunidades de inovação e crescimento.

BB é listado no Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI)

Mais uma vez fomos selecionados para compor o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da Bolsa de Valores de Nova Iorque, nas carteiras *World* e *Emerging Markets*. Este é o décimo primeiro ano consecutivo que o banco compõe o índice que é revisado anualmente e abrange as maiores empresas do mundo por valor de mercado baseado no *free float*, ou seja, no percentual de ações livres para negociação para qualquer investidor interessado. O objetivo do DJSI é apresentar para o mercado investidor as melhores opções de investimento em empresas que adotam boas práticas em sustentabilidade.

Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)

Compomos, pelo 18º ano consecutivo, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, que reúne ações de empresas de capital aberto com as melhores práticas de sustentabilidade. Na edição 2022/2023 foram listadas 69 empresas, de 27 setores. Fazemos parte da carteira do ISE desde a sua inauguração em 2005.

Além do DJSI e ISE, cabe ressaltar que permanecemos listados em outros índices de sustentabilidade, como o *FTSE4 Good Index Series*, da bolsa de valores de Londres.

Terra Carta Seal

Recebemos o Selo Terra Carta, uma iniciativa da Sustainable Markets Initiative (SMI). O selo concedido pelo então "Príncipe de Gales", agora “Sua Majestade, o Rei Charles III”, busca reconhecer as empresas do setor privado que lideram a aceleração global para uma transição sustentável. Apenas 19 empresas no mundo receberam o selo em 2022 e fomos a única empresa reconhecida da América Latina nesta edição.

Governança Corporativa

Adotamos as melhores práticas de governança corporativa, mantendo nosso compromisso com os princípios de transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa. Somos, desde 2006, o único banco listado no Novo Mercado da B3, segmento de mais elevado padrão de governança corporativa.

Pela sexta vez consecutiva, o Banco do Brasil atingiu o Nível 1 no Indicador de Governança - IG-SEST do Ministério da Economia. O IG-SEST é um instrumento de acompanhamento contínuo que tem como objetivo avaliar o cumprimento de requisitos exigidos pela legislação e definições estabelecidas nas resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União - CGPAR e por diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE, que buscam implementar as melhores práticas de mercado e maior nível de excelência em governança corporativa.

As decisões são tomadas de forma colegiada em todos os níveis. Neste contexto, a administração utiliza de uma estrutura de comitês, subcomitês e comissões estratégicas que garantem agilidade, qualidade e segurança à tomada de decisão.

Nossa estrutura de governança é composta pela Assembleia Geral de Acionistas; pelo Conselho de Administração (CA) e seus comitês de assessoramento – Comitê de Auditoria (Coaud); Comitê de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade (Corem); Comitê de Riscos e de Capital (Coris), Comitê de Tecnologia e Inovação (Cotei) e Comitê de Sustentabilidade Empresarial (Cosem); pela Diretoria Executiva, composta pelo Conselho Diretor (Presidente e Vice-presidentes) e demais Diretores; e pelo Conselho Fiscal.

O CA, órgão independente de decisão colegiada, tem na forma prevista em Lei e no Estatuto Social atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras. No mínimo 30% dos membros são independentes, assim definidos na legislação e no Regulamento do Novo Mercado da B3.

Atualmente, dos oito membros, quatro são independentes, número superior ao que estabelece o Estatuto Social, sendo que dois desses membros são representantes dos acionistas minoritários. Além disso, nosso CA possui diversidade de gênero, raça e formação e conta, em sua composição, com 50% de lideranças femininas

O compromisso da gestão com a diversidade ocorre em todos os níveis. No início de 2023, tivemos a posse da primeira mulher a ocupar o cargo de Presidente do BB. Além dela, temos vice-presidentes, diretoras e integrantes de comitês. Em reconhecimento à política de diversidade o BB e algumas empresas do conglomerado receberam o selo WOB - *Women on Board*.

Experiência do Cliente

Um banco para cada cliente

Olhamos para o cliente de uma forma completa e nos valemos da inteligência analítica aplicada ao conhecimento sobre ele, quebrando barreiras tradicionais de segmentação e conhecemos os interesses dos clientes.

Dessa forma, personalizamos ainda mais o relacionamento, proporcionando boas experiências com produtos, serviços e assessoria adequados às suas necessidades. As nossas ferramentas atualizam e analisam frequentemente as informações para mais de 104 milhões de clientes e potenciais clientes, resultando em mais de dois bilhões de possibilidades de ofertas e mais de 480 milhões de indicações de negócios aderentes ao perfil do cliente. Esse trabalho é realizado mensalmente e disponibilizado nos canais de atendimento do BB, proporcionando a geração de interações mais adequadas com hiperpersonalização da comunicação. Todas as ações de relacionamento com o cliente passam pelo sistema de proteção de dados e tem como objetivo otimizar cada vez mais os processos analíticos gerando valor e resultados sustentáveis.

Onde, como e quando o cliente desejar

Os nossos clientes contam com atendimento em todo Brasil, no canal que ele escolher. Avançamos na migração da estrutura de atendimento para modelos mais leves, mais eficientes e especializados, o que resulta em uma experiência integral nos canais e amplia a capilaridade do atendimento, garantindo a melhor conveniência para os clientes. Viabilizamos negócios e inovações para estar sempre próximo e disponível aos clientes, estejam eles nas agências, no App, nas redes sociais ou no metaverso.

Nos últimos anos, houve evolução da migração das transações para canais digitais. Alcançamos em dezembro/22, 92,4% de todas as transações realizadas nesses canais, enquanto em dezembro/19 esse valor era de 80,4%. As plataformas digitais representaram 30,4% do desembolso em crédito pessoal e 12,7% do desembolso de crédito consignado. Porém, ao mesmo tempo, mantém-se relevante o contato humano, por meio físico ou remoto, para assessoria, realização de negócios e demandas de maior complexidade. A complementaridade é necessária para que a experiência seja fluída tanto no autosserviço digital como no atendimento presencial ou remoto.

Clientes mais satisfeitos

Aprimoramos as experiências dos clientes o que nos proporcionou resultados positivos em termos de satisfação. O NPS (*Net Promoter Score*) vem apresentando evoluções constantes e atingiu resultado histórico em dezembro/22, fechando o trimestre com a elevação de 10 pontos na comparação com dezembro/21. A escuta ativa e o entendimento das necessidades dos clientes estão no centro das ações. Após cada atendimento realizado, encaminhamos uma pesquisa de avaliação para o cliente e a nota recebida é atrelada à avaliação da performance semestral dos colaboradores, para garantir que a qualidade do atendimento e a satisfação do cliente sejam um objetivo comum de todos.

A consequência da escuta ativa constante das necessidades e da satisfação dos nossos clientes, reflete-se no *ranking* de reclamações do Banco Central, onde o nosso desempenho se destaca. A atuação resolutiva dos funcionários nos garantiu no quarto trimestre a melhor posição entre as cinco maiores instituições financeiras do país, bem como entre as demais instituições bancárias e de meios de pagamento. Esta foi a primeira vez que um dos cinco maiores bancos do país alcançou índice de um dígito no levantamento. Registramos o índice de 8,22, que representa a quantidade de reclamações procedentes pelo regulador para cada milhão de clientes.

Além disso, utilizamos de outras métricas internas para monitorar e avaliar a satisfação dos clientes, tanto com as interações no atendimento, como com os produtos, aplicativos e experiência de maneira geral, em pesquisas qualitativas. Tais métricas auxiliam na tomada de decisão e no eventual ajuste de rota em algum ponto onde o Banco possa melhorar.

Transformação Digital

Com um Banco cada vez mais digital, o BB consolidou sua presença em complementariedade à rede física e com a oferta de soluções inovadoras e conveniência aos clientes. A adoção dos meios digitais para efetivação de diversos serviços cotidianos continuou se fortalecendo como novo hábito para milhões de brasileiros e o BB antecipou a esse movimento, fomentando a originação de negócios e o relacionamento pelos canais digitais. A estratégia digital do Banco do Brasil está amparada em um conjunto de iniciativas que se desdobram em otimização e transformação digital, algumas voltadas para preparar e experimentar, como os nossos laboratórios de experimentação e novas tecnologias, Lentes BB, outras para acelerar e escalar, como no caso da expansão da Loja BB, e outras com foco em expandir e diversificar como os novos modelos de negócio de Banco como Plataforma.

Investimos em soluções tecnológicas de ponta com arquitetura de TI robusta e modernizada constantemente. Ampliamos a capacidade de processamento em nuvem contemplando soluções como Open Finance, Pix, *Chatbots* e Mappiá. Isso trouxe flexibilidade, capacidade e rapidez na entrega de soluções, além de maior disponibilidade de recursos, sem perder desempenho e proporcionando melhor experiência ao cliente. Viabilizamos novos negócios e inovações por meio de soluções de Inteligência Artificial como o Minhas Finanças Multibanco, BB no Metaverso e transações acionadas por voz.

Fomos o primeiro banco participante do Open Finance a ser habilitado a operar como iniciador de pagamentos, reforçando o protagonismo na implementação e geração de iniciativas, inclusive com não correntistas. Essa estratégia reforça a atuação do banco nas frentes de melhoria da experiência dos clientes, da hiper personalização das ofertas relacionais e comerciais e da sustentação da atuação nos modelos *Bank as a Service* - BaaS e *Bank as a Platform* – BaaP. Outro destaque foi a implementação da jornada do consentimento no WhatsApp, inédita no mundo, trazendo conveniência, simplicidade e mantendo a conformidade regulatória. Esse serviço está integrado a outros oferecidos pelos assistentes virtuais do BB.

Aprimoramos nossos modelos de trabalho, de relacionamento e de oferta de soluções, impulsionando o compartilhamento de conhecimentos e recursos em diversas plataformas como Mobile, *Web*, *Low Code*, Cloud, Mainframe, UX, IA e segurança. Monitoramos tendências e tecnologias emergentes, avaliando, testando e adotando as pertinentes, a exemplo dos criptoativos. Nos engajamos no Projeto de Aceleração Digital pensando na continuidade dos negócios e sustentabilidade da instituição.

Renovamos a certificação internacional ISO 20000 que atesta a qualidade dos processos de TI que se soma ao selo ISO 45001 do Edifício BB, em Brasília, atestando que a empresa tem um sistema de gestão de segurança e saúde coerente e

eficaz e ao ISO 55001, no qual o Data Center BB foi o primeiro do mundo a ser certificado, declarando que desenvolve uma abordagem proativa para a gestão do ciclo de vida dos ativos.

Aceleração Digital

Em continuidade a nossa evolução nas frentes de inovação e transformação digital, e diante de tendências estruturais que estão transformando o mercado financeiro global e abrindo portas para uma nova atuação, ampliamos nossa estratégia de aceleração digital e lançamos no terceiro trimestre de 2022 um *roadmap* por meio investimentos e ações de curto, médio e longo prazo.

Fizemos escolhas-chave para guiar a estratégia digital do Banco, decidindo por avançar ainda mais na evolução e digitização do nosso *“core”*, fortalecendo a oferta de valor por meio de iniciativas digitais para segmentos relevantes, capturando sinergias e buscando crescimento além das fontes tradicionais de receita (*beyond banking*, BaaS e BaaP) e alavancando fontes externas para aquisição de competências. Nossa visão de futuro é escalar o modelo ágil dentro da organização transformando a forma como trabalhamos.

Interfaces e canais digitais

Recentemente atualizamos e modernizamos nossos aplicativos, *internet banking*, portal e nossos assistentes virtuais. Apresentamos o novo App BB, o novo App Ourocard e o novo Site do BB, as mudanças trazem uma interface mais leve, nova navegação e mais segurança, entre outras melhorias. No App, oferecemos uma experiência ainda mais personalizada e intuitiva, além de novas funcionalidades para ajudar a organizar as finanças dos clientes onde estiverem. Já o portal está mais moderno, objetivo e com uma navegação mais simples para encontrar o que precisar. Em breve, realizaremos atendimento também pela Alexa, a assistente de voz da Amazon.

O nosso App permaneceu como um dos mais bem avaliados da indústria financeira, com avaliação de 4,6 no Play Store do Google (avaliado por mais de 5,5 milhões de usuários) e 4,7 na App Store da Apple (com 2,6 milhões de avaliações), em uma escala com pontuação máxima de cinco estrelas.

Em 2022, alcançamos um incremento de 44,7% no tráfego orgânico do bb.com.br, que refletiu uma elevação no número de clientes potencialmente qualificados no topo de funil dos produtos foco que estabelecemos. Um projeto que consolidou 85% das visualizações dos usuários em aproximadamente 220 páginas, reduzindo em 96,2% a volumetria de páginas do portal e, consequentemente, gerando mais eficiência operacional.

Em relação aos Assistentes Virtuais, no último trimestre de 2022, registramos um aumento de 29,5% nos usuários únicos em comparação com o 4T21. Mantivemos a taxa de transferência para atendentes humanos em 5,7%, mesmo patamar registrado no final de 2021, com melhoria na nota de avalição em 8,8%, passando de 3,71 para 4,04.

Lançamos em nosso WhatsApp soluções inovadoras como a renegociação de crédito imobiliário em atraso, transferência de recursos de outros bancos para o BB – Pix via Open Finance –, a contratação de CDC Consignado abrangendo mais de 5.000 convênios, a transação de contestação de compras por desacordo comercial e a possibilidade de o cliente solicitar a alteração da sua modalidade de cartão de crédito.

Novos Negócios

Loja BB – Consolidando nosso SuperApp

Lançada em 2021 em nosso aplicativo mobile, a Loja BB centraliza a oferta de produtos e serviços não bancários. Ela disponibiliza opções de compras em *sellers* parceiros, de Gift cards e de recargas de celular, ampliando a comodidade e relevância do canal. Aproximadamente 5,3 milhões de clientes utilizaram a Loja BB ao longo de 2022, realizando mais de 37 milhões de transações, representando um volume superior a R$ 1 bilhão. Dentre as evoluções realizadas ao longo do ano, destacamos:

* expansão de *sellers* parceiros disponíveis para os correntistas Banco do Brasil, atendendo suas principais necessidades, encerrando o ano de 2022 com mais de 100 *sellers*;
* disponibilização de novos conteúdos de *gift cards*, com games, *delivery*, *streaming*, lojas de aplicativos, *softwares*, serviços de transporte, lojas de esportes, entre outros, totalizando 188 produtos de 18 marcas diferentes;
* desenvolvimento de uma nova seção na Loja chamada de Área Gamer, onde estamos segregando e especializando a oferta de conteúdos específicos para o público gamer;
* recargas de celular para as principais operadoras do Brasil.

Painel e Liga PJ

O Painel PJ atingiu a marca de apoio à gestão de aproximadamente 12 mil pequenas e médias empresas (MPE) que juntas faturam R$ 180 milhões. A solução traz, de forma intuitiva e consolidada, todas as informações de pagamentos e recebimentos dos clientes micro e pequenas empresas. A plataforma entrega aos empresários uma visão financeira mais objetiva do presente, contribuindo para a saúde e sustentabilidade do negócio, além de subsidiar decisões futuras da empresa. A solução também conta com uma consultoria especializada e inteligente de alertas nos canais BB.

Outro importante passo na ampliação da atuação no ecossistema das micro e pequenas empresas trata-se da plataforma Liga PJ. A solução, que atingiu mais de um milhão de usuários e já contabiliza mais de 11 mil visualizações da vitrine de parceiros, é um espaço para a troca de informações, experiências e conexões negociais entre empreendedores e intervenientes desse mercado. Esse *hub* de informações traz soluções e oportunidades, com conteúdo e parceiros para atuar nas principais necessidades dos empreendedores, independentemente do estágio ou nível de sua jornada empresarial. Na plataforma, é possível encontrar conteúdo como dicas de liderança, gestão de pessoas, melhores práticas em gestão financeira e facilitadores para criar presença digital, incluindo as principais tendências e novidades sobre empreendedorismo.

Broto

O Broto, plataforma digital voltada ao agronegócio, completou dois anos de existência e vem escalando sua operação. Neste período, foram contratados R$ 2,5 bilhões em negócios, o que demonstra sua importância em facilitar o acesso dos produtores rurais a produtos e serviços bancários e não bancários.

Os produtores podem simular financiamentos por meio da plataforma que apresenta as condições do crédito e, caso o cliente tenha interesse em iniciar o processo de contratação, internaliza a proposta nos sistemas do Banco. Neste ambiente também é possível acessar conteúdos gratuitos como artigos, relatórios, livros digitais, podcasts produzidos diariamente por especialistas agro, vídeos, além de lives com as novidades e lideranças do setor.

A plataforma passou a contar com informações sobre clima para todo o Brasil. Agora o produtor rural tem acesso a informações atualizadas sobre previsão de tempo e balanço hídrico da sua região baseado em fontes oficiais fornecidas pela parceria com o INMET.

Visando ampliar seu escopo de atuação, em outubro, foi aprovada a constituição, de forma conjunta com a Brasilseg, da empresa Broto S.A. que conduzirá os negócios da Plataforma Digital Broto.

Plataforma do Cidadão:

Desenvolvemos, no decorrer do ano de 2022, uma Plataforma de serviços e utilidades públicas aos cidadãos. O ambiente é totalmente digital, disponível pelo endereço www.bb.com.br/cidadao e contempla, desde novembro/22, a consulta e pagamento de impostos, taxas e contas de consumo, via BB Pay/Pix, a consulta a benefícios sociais pagos pelo novo sistema de gestão e pagamento de benefícios, o resgate de abono salarial, a consulta a informações trabalhistas por conexão com a Dataprev e a disponibilização da imagem da CNH por API com a Senatran.

Novas soluções serão disponibilizadas, com foco em trazer comodidade, de forma digital e simples ao cidadão, reforçando o nosso protagonismo e propósito.

Corporate Venture Capital (CVC)

O programa de CVC é fundamental para impulsionar a inovação aberta, ajudando no desenvolvimento de novos negócios, ampliando mercados nos quais atuamos, ao mesmo tempo em que promove uma melhor experiência para os clientes. Estar próximo a *startups* é uma forma de trocar experiências, aprendizados, incorporar novas tecnologias e reduzir o *time-to-market*, aumentando a nossa competitividade. Alinhado a isso, o investimento em *startups* de impacto gera ainda mais valor, não só para o BB, como também para a sociedade e todo o ecossistema.

Além dos investimentos em fundos com gestores experientes como Astella Investimentos, Indicator Capital e SP Ventures, contamos com dois fundos exclusivos, um sob gestão da MSW Capital especializada na integração entre as corporações e startups, e o outro com a Vox Capital, especializada em investimentos de impacto, ambos com foco em agtechs, *fintechs, govtechs e startups* que melhorem a experiência dos clientes. Estão no escopo startups nos estágios Seed e Série A, com produtos testados, validados e clientes ativos, priorizando *startups* que tenham objetivos, métricas e metas claras de impacto social, ambiental e de governança responsável.

Em 2022 foram examinadas mais de 360 startups em um processo contínuo de busca por soluções que tenham sinergia para gerar valor para os clientes, para o BB e para a startup, sempre em uma relação ganha, ganha. Neste contexto, nossos fundos exclusivos fecharam o ano com quatro investimentos: Aprova Digital, Bitfy, Pagaleve e Yours Bank.

Para o BB, estes investimentos têm o potencial de gerar valor em estratégias relevantes como, por exemplo, ganho de eficiência para o ente público e melhoria da experiência do cidadão, *blockchain*, tokenização de ativos, conveniência em meios de pagamentos, inteligência financeira e soluções para o público jovem, além de novos negócios baseados em dados e inteligência analítica.

Open Finance

No ano, o Banco do Brasil se consolidou como uma das instituições mais relevantes do mercado no Open Finance. Reforçando seu pioneirismo e protagonismo no tema, foi o banco que mais lançou soluções utilizando dados compartilhados, o iniciador de transações de pagamentos (ITP) e inovações na jornada de consentimento. Destaque para os reconhecidos no Open Summit Awards (1º lugar em cinco categorias), no *Qorus-Accenture Banking Innovation Awards* (1º lugar em duas categorias) e no Prêmio *Banking Transformation* 2022 (1º lugar em duas categorias). As soluções que utilizam os dados compartilhados já estão gerando melhores condições para os clientes e novas receitas para o Banco, em especial em negócios de cartão de crédito, empréstimos e captações.

Minhas Finanças Multibanco

Em 2022 foi disponibilizada a todos os clientes BB a nova versão do Minhas Finanças, um gerenciador financeiro multibanco disponível no App BB, que foi integrado às vantagens e possibilidades do Open Finance para oferecer a melhor experiência de gestão e educação financeira do mercado.

A ferramenta permite ao cliente centralizar toda sua vida financeira no BB, com uma visão integrada de seus compromissos, lançamentos em contas e cartões, saldos e hábitos de consumo. A solução completa conta com as ferramentas Extrato Multibanco, Agenda Financeira, Perfil de Consumo e Planejamento Financeiro.

Desde o lançamento, a ferramenta já acumulou mais de três milhões de usuários únicos e 1,2 milhão de planejamentos financeiros cadastrados. Com essas informações centralizadas, conseguimos gerar inteligência financeira para os usuários e com a visão integrada dos compromissos e as soluções ofertadas, foram mais de R$ 3 bilhões de economia proposta. Além disso, 13% dos consentimentos de dados via Open Finance recebidos de outros bancos foram iniciados no Minhas Finanças Multibanco.

Como resultado dos esforços, em novembro, alcançamos o 1º lugar na premiação *Open Summit Awards*, considerado o maior evento do ecossistema Open Finance no Brasil. A premiação foi para a categoria Pessoa Física com o case do Minha Finanças Multibanco.

Portal Developers BB

Atualmente, oito APIs estão disponíveis para contratação via Portal, são elas: Cobrança, Pix, Pix Arrecadação, Pagamentos em Lote, Autorização de Débito Automático, Login BB, Validação de Contas e BB Pay.

Pela primeira vez na história do BB, tivemos uma API monetizada (cobrança por chamada): a de Validação de Contas, em dezembro. Em 2022, quase triplicamos a quantidade de empresas integradas, com API em produção, chegando a mais de 15 mil em dezembro. Com o investimento em melhorias contínuas na experiência, alcançamos 95 de NPS no Portal em dezembro.

O portfólio de APIs do BB, que também inclui aquelas disponibilizadas via Portal do Desenvolvedor, fechou o quarto trimestre de 2022 com 22 APIs negociais integradas e com chamadas, o que representa um incremento de 5% em relação ao trimestre anterior e 57% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Iniciativas de desenvolvimento digital

Atuamos também com *crowndsourcing*, através da Plataforma de Inovação BB, que reúne ideias, notadamente para resolver grandes questões internas e oferecer soluções para nossos clientes. As ideias podem ser avaliadas, comentadas e apoiada pelos outros participantes, estimulando a interação e o debate.

As soluções aprovadas podem ser desenvolvidas, estruturadas, acompanhadas, testadas e simuladas em um Hub de soluções que, a partir de patrocínio das Unidades gestoras, poderá proporcionar as condições para a prototipação da ideia, que se aprovada no ambiente de homologação e viabilidade, é aplicada para atingir nosso propósito.

Neste contexto, com foco no desenvolvimento de novos negócios digitais, celebrou-se um contrato com o Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife (CESAR), com foco na aceleração da esteira de desenvolvimento de novos modelos de negócio. Estão previstas modelagens e aceleração de iniciativas estratégicas construídas em parceria entre as Unidades Estratégicas patrocinadoras e o Instituto de renome internacional, vinculado à UFPE e ao Porto Digital do Recife. A estrutura suportou iniciativas nos segmentos de Setor Público, Varejo PF, Negócios Digitais, Rejuvenescimento de Base e Investidores.

Ainda avançamos em um novo programa de inovação aberta com o LENTES BB (Laboratório de Experimentação e Novas Tecnologias do Banco do Brasil), que une empreendedorismo, capacitação e tecnologia, sempre com apoio de parceiros (*startups*, universidades e especialistas nos temas). Hoje, já contamos com o trabalho de dois deles nas verticais de blockchain; 5G| IoT; inteligência artificial; e campo inteligente.

BB Digital Week (BBDW)

O BBDW foi realizado em novembro, para os funcionários do BB e para o público externo que acompanha inovações e soluções digitais. Foram 64 palestras sendo 37 com participação de especialistas do BB, aproximadamente 2,3 mil participantes presencialmente e mais de 20 mil acessos na transmissão pelo YouTube. O evento contou com cinco workshops sobre Inteligência Artificial, Análise de Dados com Python para não programadores, Destreza Digital, Web 3.0. e Computação Quântica na Prática. O conhecimento disseminado no BBDW foi dividido em trilhas: Futuro Digital, Cultura Digital, Analytics, Inteligência Artificial, Cloud + DevSecOps e UX.

Prêmios e Reconhecimentos

Março

Recebemos o **Prêmio Notáveis 2022**, da CNN Brasil, na categoria “Agronegócio e Alimentos” com a iniciativa Mappiá– Soluções inteligentes para apoiar a vida do produtor rural. Trata-se de uma solução que aplica inteligência artificial na identificação de padrões de imagens de satélite para monitoramento de culturas financiadas pelo BB em soja e milho.

Fomos reconhecidos com o Prêmio Ouvidorias Brasil, conduzido pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec). Na ocasião, foram selecionados os melhores *cases* das organizações públicas e privadas do Brasil e do exterior.

Abril

Fomos reconhecidos pelo terceiro ano consecutivo como uma das 100 empresas mais inovadoras do mundo em um dos mais importantes eventos de TI internacionais, o ***CIO 100 Awards***, realizado pela revista americana CIO, da *IDG Communications*.

Maio

Fomos reconhecidos pela revista inglesa *The Banker* com o prêmio ***Deals of the Year 2022*,** na categoria “*Americas – Financial Institutions Group Financing*”. A premiação destacou o [primeiro social bond do BB](https://portal.intranet.bb.com.br/wps/myportal/intranet/Home/ant/nacional/nacionais/difin/7956f3be-251d-404d-a314-8e5f6bb4cd4f/), título de dívida externa sustentável emitido pelo Banco em janeiro. A premiação analisa as melhores transações realizadas em cinco regiões: África, Ásia-Pacífico, Oriente Médio, Américas e Europa.

Fomos destaque na **24ª edição do Prêmio Broadcast Analistas** com reconhecimento de três analistas que atuam no BB. O prêmio é promovido pela Agência Estado desde 1998 e destaca profissionais e corretoras que desenvolvem estratégias com os melhores desempenhos reconhecidos no setor de investimentos.

Junho

O ***Ranking* Top 5 mensal do Banco Central** (Bacen) referente a abril, maio e junho (resultados mensais) e do segundo trimestre de 2022 (resultado acumulado) premiou as projeções do Conglomerado BB entre as melhores do mercado. O BB alcançou a terceira posição entre as instituições com maior acurácia nas projeções do IPCA de abril. Já para as projeções da Taxa Selic, referente a maio e junho, o Banco do Brasil, a BB Asset e a Previ compartilharam a primeira colocação do indicador.

Vencemos em duas categorias o ***FIDInsiders***. O Iniciador de Transação de Pagamento Open Banking foi o vencedor na categoria “Solução de Pagamento para *E-Commerce*”, enquanto o Assistente Virtual de Renegociação de Dívidas foi reconhecido na categoria “Inovação para Renegociação de Dívidas”. O prêmio é uma parceria entre o Portal *Finsiders*, plataforma de conteúdo especializada no ecossistema de Fintechs, e o Finanças Digitais para a Sociedade (FID), evento que debate a evolução do sistema financeiro em prol da sociedade.

O Banco do Brasil foi reconhecimento como uma das cinco instituições financeiras mais inovadoras do mundo, pela premiação ***The Innovators 2022***. Por três anos consecutivos o BB vence essa premiação em diferentes categorias, inclusive como o banco mais inovador da América Latina, sendo a última delas a conquista inédita da premiação global.

Pelo segundo ano consecutivo, o Banco do Brasil foi reconhecido como a melhor instituição da América Latina na “Gestão de Portfólio Digital” para clientes do segmento Private. O prêmio foi anunciado durante o ***PWM Wealth Tech Awards 2022***, evento global organizado pelo veículo especializado *Professional Wealth Management (PWM)* – referência mundial em assuntos relacionados a finanças e *private banking*, além de integrante do grupo internacional *Financial Times*.

Recebemos o prêmio ***Latam Aloic* 2022**. O SIM – Solução Imediata – conquistou o Ouro como “Melhor Operação Interna”. A categoria reconhece as estratégias que têm impacto em diferentes indicadores chave de gestão.

Setembro

O *ranking* Top 5 do mês de setembro, divulgado pelo Banco Central, trouxe o Banco do Brasil, a BrasilPrev e a Previ em primeiro lugar nas projeções da Taxa Selic. O resultado evidencia a assertividade dos economistas do Conglomerado BB.

O Banco do Brasil foi reconhecido como a instituição de *Private Bank* mais inovadora do Brasil na premiação internacional "Global Business Awards 2022", organizada pela Corporate Vision.

Outubro

Somos o Banco mais lembrado pelos brasileiros há 32 anos e mantemos a hegemonia no prêmio **Top of Mind 2022**. Fomos lembrados espontaneamente por 24% dos brasileiros nesta edição da pesquisa Datafolha. No mercado, a instituição continua líder pelo critério de ativos e tem a maior rede de agências, de acordo com estatísticas compiladas pelo Banco Central.

Fomos duplamente reconhecidos no XXII **PrêmioABT**, maior premiação em relacionamento com o cliente do Brasil e que tem como propósito reconhecer as melhores práticas, transformando os cases vencedores em referência para o mercado. Trouxemos dois ouros para a casa, sendo vencedor na categoria Serviço de Atendimento ao Cliente com o case “SAC BB - Satisfação, Valor e Fidelização” e na categoria Responsabilidade Social com o case “BB em Libras - Amplo atendimento com intérpretes.Novembro

A nossa assessoria de imprensa foi reconhecida pelo 12º ano seguido. Vencemos, na categoria Financeiro, a 12ª edição da Pesquisa “**Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas**”, realizada pela Plataforma Negócios da Comunicação e pelo Centro de Estudos da Comunicação (Cecom). Essa é a única iniciativa que reconhece a qualidade do relacionamento que as marcas mantêm com os jornalistas, o que ressalta o nível de tratamento que as companhias conferem aos profissionais das redações quanto ao acesso, à disponibilização e à facilidade de apuração de informações.

Ficamos em primeiro lugar em cinco categorias da premiação **Open Summit Awards**, considerado o maior evento do ecossistema Open Finance no Brasil. Além disso, ficamos entre os três finalistas em todas as categorias que concorremos.

Alcançamos o primeiro lugar na categoria Finanças e Fintech do **Prêmio BandNews Marcas** mais admiradas. O troféu reconhece as companhias que mais se destacaram entre os consumidores. A pesquisa foi realizada pela Atlas Intel e auditado pelo Instituto Áquila. Foram ouvidas 3113 pessoas, entre junho e julho, além de votação aberta ao público no site da Band, para definir os vencedores.

Fomos o grande destaque do Prêmio **Best Performance 2022**, recebemos o troféu Ouro na categoria “Fidelização e retenção de clientes – foco em resolutividade”, recebemos indicação dentre os 39 finalistas para apresentação do trabalho num *pitch* para os jurados e nesta premiação também conquistamos o 1º lugar.

Dezembro

Fomos reconhecidos, pela décima vez consecutiva, com a certificação **Top Employers**, premiação concedida pela fundação de pesquisa independente holandesa Top Employers Institute. Somos a única empresa brasileira certificada em todas as edições e fomos reconhecidos como empregador que desenvolve talentos em todos os níveis da organização e que se esforça para implementar e otimizar continuamente as políticas e práticas de gestão de pessoas.

Fomos listados no **ranking Anual Global 500**, que reconhece as 500 marcas mais valiosas do mundo. A avaliação é da consultoria britânica Brand Finance e o resultado foi divulgado durante o Fórum Econômico de Davos, na Suíça.

Destaques do Resultado das
Demonstrações Contábeis Consolidadas

Lucro Líquido de R$ 31,0 bilhões em 2022

O Banco do Brasil alcançou lucro líquido de R$ 31,0 bilhões em 2022, aumento de 57,3% em relação a 2021. O resultado foi positivamente influenciado pelos desempenhos do crédito com *mix* adequado e dos ativos da liquidez, aplicações interfinanceiras e operações com títulos e valores mobiliários, que refletiram no aumento do resultado da intermediação financeira, reforçado pelo crescimento das receitas com prestação de serviços, ao passo que as despesas administrativas permaneceram sob controle. O resultado também foi impactado pela provisão para perdas associadas ao risco de crédito da carteira de crédito e de outros ativos financeiros que totalizaram R$ 23,8 bilhões ante R$ 18,5 bilhões em 2021, crescimento de 28,1%.

Apresentamos abaixo os principais números relativos ao nosso desempenho no ano.

**Tabela 1.** Destaques Financeiros

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **BB Banco Múltiplo** | **BB Consolidado** |
| **Resultado (R$ milhões)** | **2022** | **2021** | **2022** | **2021** |
| Lucro Líquido | 30.797  | 19.574  | 31.011 | 19.710 |
| Resultado da Intermediação Financeira  | 50.054  | 41.077  | 57.669  | 46.368 |
| Receita de Prestação de Serviços | 20.537  | 18.986  | 32.333  | 29.343 |
| Despesas Administrativas | 32.877  | 32.063  | 34.766  | 33.847 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **BB Banco Múltiplo** | **BB Consolidado** |
| **Patrimoniais (R$ milhões)** | **Dez/22** | **Dez /21** | **Dez/22** | **Dez /21** |
| Ativos | 2.062.675 | 1.988.646 | 2.028.958 | 1.932.533 |
| Carteira de Crédito Classificada | 877.064 | 770.470 | 891.283 | 784.796 |
| Recursos de Clientes | 722.516 | 647.617 | 753.263 | 671.270 |
| Patrimônio Líquido | 153.547 | 134.226 | 163.588 | 144.857 |

Resultado de Intermediação Financeira

Em 2022, o resultado de intermediação financeira consolidado totalizou R$57,7 bilhões, crescimento de 24,4% na comparação com 2021. Destaque para o crescimento de 81,3% das receitas da intermediação financeira, notadamente pelos desempenhos dos resultados de aplicações interfinanceiras de liquidez (+151,9%), da carteira de crédito (+39,2%) e do resultado de operações com títulos e valores mobiliários (+184,8%). Esse resultado foi negativamente impactado pelo crescimento de 28,1% na provisão para perdas associadas ao risco de crédito da carteira de crédito e de outros ativos financeiros que totalizaram R$ 23,8 bilhões, sendo que uma parte desse crescimento se deu pela reavaliação do nível de risco no segmento atacado para caso específico.

Carteira de Crédito

Nossa carteira ampliada, que leva em conta títulos e garantias prestadas alcançou pela primeira vez cifra superior a um trilhão de reais. Já a carteira de crédito classificada (Nota 12) cresceu 13,6% em relação a dezembro de 2021. A qualidade dessa carteira, medida pelo indicador de inadimplência acima de 90 dias, segue consistentemente abaixo do SFN, refletindo o perfil de nossa concessão. São destaques: A linha de consignado, majoritariamente com servidores públicos e pensionistas em pessoa física. O conhecimento de nossos clientes pessoas jurídicas, fruto de um relacionamento de longa data e nossa expertise e mitigadores no agronegócio.

Na linha de pessoa física, sem produtor rural, que representa 32,3% do total da carteira classificada, o crescimento foi de 9,0% em um ano. Destaque para o crédito consignado que atingiu R$ 115,1 bilhões, crescimento de 7,8% no comparativo com o mesmo período do ano anterior, bem como para as linhas de cartão de crédito (+14,5%) e empréstimo pessoal (+18,0%), alinhados à estratégia de mudança de *mix* para linhas mais rentáveis.

No caso das Pessoas Jurídicas, que não inclui as empresas do agronegócio, a carteira classificada atingiu R$ 280,0 bilhões, crescimento de 10,6% em um ano. Destaque para a carteira de clientes MPME (faturamento bruto anual de até R$ 200 milhões), que atingiu R$ 111,0 bilhões, crescimento de 21,2%, influenciado pelos desembolsos da ordem de R$ 12 bilhões no Pronampe no ano, e para as Grandes Empresas que cresceram 12,2%. O apoiamos os estados, o Distrito Federal e os municípios em suas demandas, no financiamento de programas de investimento voltados à melhoria da qualidade e transparência da gestão pública, mobilidade urbana, saúde, educação e segurança pública, gerando benefícios efetivos para a população e contribuindo para o desenvolvimento do país. Em 2022, a carteira governo alcançou R$ 53,3 bilhões.

Já no agronegócio, a carteira classificada atingiu a cifra histórica de R$ 286,0 bilhões, com crescimento da carteira de crédito rural em 23,1% em 12 meses. Destaca-se ainda o crescimento no ano de 51,8% em títulos do agronegócio - Cédula de Produtor Rural (CPR) e Certificado de Direitos Creditórios do Agronegócio (CDCA), o que levou essa carteira, na visão ampliada, a R$ 309,7 bilhões em dezembro/22, alta de 24,9% em um ano.

Receita de Prestação de Serviços

As receitas de prestação de serviços cresceram 10,2% em relação a 2021, totalizando R$ 32,3 bilhões, influenciadas principalmente pelo desempenho das linhas de administração de fundos (+11,8%), comissões de seguros, previdência e capitalização (+14,6%) e operações de crédito e garantias prestadas (+27,4%).

A estratégia segue centrada no relacionamento, no atendimento especializado, na diversificação das fontes de receita e na melhoria constante da experiência do cliente.

Despesas Administrativas

As despesas administrativas cresceram 2,7%, na comparação anual, permanecendo sob controle e com crescimento inferior ao da inflação acumulada em 12 meses (5,79%), influenciada pelo desempenho da despesa de pessoal (+2,7%) e de outras despesas administrativas (+2,8%).

Capital

Possuímos Plano de Capital com visão prospectiva de três anos, considerando (a) a Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos, (b) a Estratégia Corporativa, (c) o Plano Diretor e (d) o Orçamento Corporativo. A gestão do capital considera, além dos limites regulatórios, metas e limites prudenciais.

Atingimos 12,01% no Índice de Capital Principal (ICP) em dezembro de 2022, enquanto o Índice de Basileia (IB) chegou a 16,65%. O Índice de Capital Nível I alcançou 14,74%.

Remuneração aos acionistas

A Política de Remuneração aos Acionistas busca garantir a devida valorização do acionista, conjugada à perenidade e à sustentabilidade financeira de curto, médio e longo prazos do Banco, tendo como premissa a necessidade de flexibilidade e solidez financeira para a manutenção sustentável dos negócios.

Para o exercício de 2023, foi aprovado o percentual de 40% do lucro líquido, ajustado conforme disposto nas letras “a” e “b” do inciso I do artigo 202 da Lei 6.404/76, a ser distribuído via dividendos e/ou Juros sobre Capital Próprio (JCP), tendo como balizadores o resultado do Banco, sua condição financeira, a necessidade de caixa, o Plano de Capital e suas metas e respectivas projeções, a Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos, perspectivas dos mercados de atuação presentes e potenciais, oportunidades de investimento existentes e a manutenção e expansão da capacidade operacional

O total destinado aos acionistas no exercício 2022 foi de R$ 11,8 bilhões. O valor por ação destinado aos acionistas foi de R$ 4,138.

Gestão de Pessoas

Somos um organismo vivo. E a nossa transformação digital será consolidada pela capacitação continuada e pelo protagonismo dos funcionários. Nossos times serão flexíveis para se adaptarem às dinâmicas de mercado, garantindo eficiência operacional e alta performance.

Para isso vamos incentivar uma cultura organizacional que promova o orgulho de pertencimento, o protagonismo, a capacidade inovadora e o justo reconhecimento pelos resultados alcançados.

Por meio do Movimento Evolution avançamos no movimento de transformação para uma cultura de inovação. Oferecemos incentivos para graduação, pós-graduação lato sensu, mestrado e doutorado voltados para tecnologia e inovação além de bolsas de idiomas e outros treinamentos. Ampliamos as opções em educação corporativa com parceiros, com destaque para a Alura, o Massachusetts Institute of Technology (MIT), o Gartner, a Fundação Getúlio Vargas (FGV) e o Instituto de Ensino Insper (Brasil), além da nossa renomada Universidade Corporativa, a Unibb.

Com o intuito de renovar continuamente as oportunidades de atração e retenção de talentos, retomamos as seleções externas no fim de 2021, com um concurso público que teve mais de 1,6 milhão de inscritos, e resultou na convocação de mais de 4.400 candidatos a partir de janeiro de 2022.

Em continuidade a esse movimento, divulgamos o edital de abertura da Seleção Externa BB 2022/1, em dezembro, no Diário Oficial da União. A seleção busca prover duas mil vagas de agente comercial, mais mil em cadastro de reserva, para atuação nas agências e plataformas operacionais. Outras duas mil vagas foram abertas para agente de tecnologia, além de um mil para cadastro de reserva com foco em conhecimentos de TI.

Avançamos em ações de desenvolvimento de talentos e formação de sucessores. No nível técnico, concluímos a primeira etapa do Programa Gestão de Talentos. Mais de 3.200 assessores de unidade estratégica foram avaliados em termos de potencial em comitês conduzidos por consultoria especializada. Adicionalmente, foi lançado novo Processo Seletivo Interno para talentos em Tecnologia – ProiTEC. As oportunidades de estudo do Movimento Evolution, as trilhas de capacitação em TI e os incentivos para certificações de TI contribuíram para o preparo dos candidatos desta nova edição.

Já para os altos executivos, considerando o processo sucessório, foi oferecida uma jornada de imersão em ecossistemas internacionais de inovação para 150 executivos. Foram realizados também entrevistas e comitês de calibração, para atualização da matriz de risco sucessório, com foco na aceleração do desenvolvimento de potenciais sucessores e dirigentes de nosso conglomerado. Possuímos programa estruturado de sucessão, com empresa especializada, que realiza o *assessment* para todo o público-alvo do Programa Dirigentes.

Para formar os nossos funcionários, contamos com nossa Universidade Corporativa (UniBB). Foram realizadas mais de 9,8 milhões de horas de treinamento em 2022, resultando na média de 114,4 horas por funcionário. Além disto, foram implementados avanços em relação às tecnologias educacionais no ambiente do Metaverso, o qual oportunizou a todos os funcionários vivenciar uma experiência imersiva e diferenciada, visando impulsionar processos de aprendizagem, com foco no desenvolvimento de habilidades e atitudes.

Já em relação aos cursos voltados para tecnologia, ciência de dados, inteligência artificial entre outros assuntos correlatos, mais de 85 mil funcionários foram treinados por meio da Alura, enquanto 40 executivos participaram do *Guided Hackaton Bootcamp* do MIT. Consideramos essa formação fundamental para a transformação cultural para uma cultura *data driven*.

Além da capacitação e treinamento, investimento constantemente na cultura de Compliance e segurança. Em dezembro de 2022 ocorreu a 3ª temporada CEI (*Compliance*, Ética e Integridade). Foram seis dias dedicados à disseminação de conhecimentos por meio de matérias internas e *lives*. O propósito desta edição foi demonstrar que temas atuais e emergentes como metaverso, inteligência artificial, *startups* e inovação também fazem parte do mundo do *compliance*, podendo gerar oportunidades de negócio e gestão, porém com implicações éticas e novos riscos a serem mitigados.

No tema Saúde, qualidade de vida e bem-estar, destacamos o Desafio Mexa-se com o BB - Volta ao Mundo. Esta ação associou a atividade física à ação social e mobilizou mais de 2,6 mil funcionários que percorreram, juntos, aproximadamente 100 mil quilômetros. Foram 42 dias seguidos de exercícios, incentivo, parceria e até competição.

**Tabela 2.** Perfil de Funcionários

|  | **Dez/22** | **Dez/21** |
| --- | --- | --- |
| **Funcionários** | **85.953** | **84.597** |
| Feminino | 36.002 | 35.927 |
| Masculino | 49.951 | 48.670 |
| **Escolaridade** |  |  |
| Ensino Médio | 10.065 | 9.136 |
| Graduação | 26.261 | 26.946 |
| Especialização, Mestrado e Doutorado | 49.546 | 48.431 |
| Demais | 81 | 84 |
| **Distribuição Geográfica** |  |  |
| Norte | 3.897 | 3.678 |
| Nordeste | 14.025 | 13.919 |
| Centro-Oeste | 16.719 | 16.090 |
| Sudeste | 36.100 | 35.894 |
| Sul | 15.193 | 14.997 |
| Exterior | 19 | 19 |
| **Rotatividade de Funcionários (%)** | **2,65** | **8,67** |

**Tabela 3.** Remuneração e Benefícios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Demonstrações Contábeis Individuais** | **Demonstrações Contábeis Consolidadas** |
| **R$ milhões** | **Dez/22** | **Dez/21** | **Dez/22** | **Dez/21** |
| Folha de pagamento¹ | 18.729 | 18.459 | 20.542 | 20.015 |
| Previdência Complementar² | 1.969 | 1.813 | 1.969 | 1.813 |
| Planos de Saúde² | 2.002 | 1.841 | 2.002 | 1.841 |
| Participação nos Lucros e Resultados³ | 3.956 | 2.523 | 3.969 | 2.536 |
| Treinamento⁴ | 61 | 50 | 69 | 55 |

(1) Despesas com proventos, benefícios, encargos sociais e provisões administrativas, conforme Nota Explicativa Despesas de Pessoal (2) Custeio dos planos de previdência complementar e de saúde, conforme Nota Explicativa de Benefícios a Empregados. (3) Valor destinado à Participação nos Lucros e Resultados, conforme Demonstração do Resultado do Exercício. (4) Conforme Nota Explicativa Despesas de Pessoal.

Gestão de Riscos e Controles Internos

Gestão de Riscos

Em 2022, realizamos o aprimoramento do processo de identificação de riscos corporativos que agrega informações tanto da alta administração como das áreas tomadoras de risco e a visão de riscos emergentes. Nesse sentido, a avaliação da relevância dos riscos, hoje aprimoramentos direcionados à Taxonomia e Mapa de Riscos. O Modelo adotado de Identificação e Definição da Relevância dos Riscos resultam em matriz de relevância, ajustada de forma a ponderar os resultados dos critérios quantitativos e qualitativos.

A revisão do Modelo incorporou melhorias nos critérios, considerando o nível de exposição segundo os fatores que podem causar os riscos, os impactos diretos em função do Capital Principal e impactos indiretos, tais como na estratégia e reputação. Os critérios são aplicados para todos os riscos avaliados, inclusive os emergentes.

As principais inovações na gestão de riscos relacionam-se aos aprimoramentos nos modelos de análise de risco de clientes; a atualização do modelo interno e revisão dos choques de normalidade e estresse para o IRRBB; a revisão do fluxo de criação de Produtos, abrangendo orientações para melhor identificação e classificação dos Riscos - Social, Ambiental e Climático; a criação de indicadores pelo gestor específico para os riscos de TI e de terceiros; o desenvolvimento de interface para apresentação da vinculação dos eventos de perdas das categorias gerenciais aos eventos de perdas das categorias regulatórias, no âmbito de gestão do risco operacional.

Na perspectiva do risco de crédito, com a instituição de um projeto estratégico, em 2022 foram iniciadas ações para atendimento aos requisitos previstos na Resolução CMN nº 4.966, de 25 de novembro de 2021. Além disso, houve aprimoramentos nos modelos de Exposição Potencial Futura e de Capital Econômico para Riscos de Concentração de Crédito. Cabe destacar, ainda, que foi realizado revisão dos modelos de risco de clientes PF, MPME e Agro, com aplicações de técnicas de *machine learning*, proporcionando mais efetividade e inovação nas soluções analíticas para concessão do crédito. Todo o processo foi construído no novo ambiente analítico do BB, dando passos importantes para a transformação digital, e a cultura *data driven* do Banco, além de permitir uma maior agilidade na gestão e implementação dos modelos de risco.

A gestão dos Riscos Social, Ambiental e Climático (RSAC) é pauta permanente nos processos de negócios e riscos, visto sua importância na sustentabilidade do Conglomerado Banco do Brasil. Em consonância com a evolução da pauta de RSAC, decorrente da publicação de novos normativos pelo Banco Central Brasileiro (Agenda BC# Sustentabilidade), revisamos e implementamos ações relevantes, em alinhamento às novas demandas. Em atendimento às Resoluções CMN nº 4.943 e nº 4.945/2021, que tratam, respectivamente, do aprimoramento das regras de gerenciamento do RSAC e da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), avaliamos nossa estrutura e definimos plano de ação, no período de 2021-2023, com foco na revisão e adequação da Política e Gestão do RSAC, à luz dos novos normativos e para atendimento ao previsto no Relatório da Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD).

Nesse contexto, desenvolvemos nova metodologia de avaliação para o Risco Social, Ambiental e Climático, incrementando o rol de informações – tanto de fontes externas quanto internas – integrando ferramentas já consolidadas – tal como a Régua de Sensibilidade Climática e a Classificação de Setores Econômicos. Em complemento, desenvolvemos cenários abrangentes, relacionados às mudanças climáticas e aplicados na visão de macros setores econômicos, com base em cenários elaborados pelo IPCC, para o risco climático físico, e pelo NGFS, para o risco climático de transição. Por fim, os processos relacionados ao RSAC estão em constante aprimoramento, com base nas melhores práticas e evoluções do mercado.

Durante o ano de 2022, o Banco desenvolveu conjunto de ações para sua adequação à Fase I da implementação local do *Fundamental Review of the Trading Book* (FRTB). Dentre as ações, cabe destacar a revisão da Política Específica de Classificação e Reclassificação de Operações nas Carteiras de Negociação e Bancária, a revisão do framework de gestão do risco de mercado, revisão do processo de reclassificação de operações entre as Carteiras de Negociação e Bancária, instituição de processo para avaliação periódica da relevância da atividade intradiária e instituição de processo para mensuração e reporte do risco de base no risco de mercado.

A gestão de risco de liquidez continuou promovendo melhorias dos seus processos conforme o avanço da estratégia de implantação da tecnologia de *big data* e *analytics* ao longo de 2022. Foram realizados aprimoramentos na automação da apuração dos indicadores regulatórios, além de aperfeiçoamento da governança relativa a modelos, manuais e planos de contingências.

Em relação à gestão dos riscos não financeiros, foram aprimorados instrumentos e processos internos, bem como desenvolvidas e implementadas diversas ações para mitigar o risco operacional, aperfeiçoando a atuação preventiva, refletindo assim na geração de resultados efetivos para gestão das perdas operacionais. Dentre essas ações, destacam-se a revisão do framework de gestão dos riscos Legal, de Conduta e de Conformidade, em linha com a definição do Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD) e a criação de novos indicadores-chave de risco (ICR) para a gestão dos riscos Legal e de Modelo, e a definição de ICR para projeção de perdas e perda por produto.

Houve a revisão da denominação do risco de fornecedor para risco de terceiros, de forma a manter o alinhamento com o Comitê de Basileia (BCBS) e aos pares internacionais. O risco passa a ter escopo mais abrangente abarcando, por exemplo, correspondentes bancários e parcerias, com o objetivo de evitar a perda operacional decorrente do relacionamento do Banco com terceiros.

Foram concluídas ações de aprimoramento para o risco cibernético, como o investimento significativo em soluções de segurança cibernética e aprovação de indicadores para controle e monitoramento do risco. Para os riscos de TI e de terceiros, foram incluídos indicadores na RAS.

Ademais, no âmbito do risco de contágio, cabe registrar a criação do modelo de mensuração quantitativa, a ser implementado em 2023, que permitirá calcular a exposição representada pelas participações societárias para o conglomerado BB.

Demais informações sobre a gestão de riscos do BB podem ser consultadas no Relatório de Gestão de Riscos (Pilar III), no Formulário de Referência e na Política de gestão de riscos e de capital disponíveis no sítio Relações com Investidores (bb.com.br/ri).

Controles Internos

Possuímos um Sistema de Controles Internos (SCI) robusto, alicerçado em Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD) alinhado às melhores práticas de mercado, que contribui para assegurar a atuação de todas as áreas do Banco no aprimoramento dos controles e mitigação de riscos.

Desenvolvemos indicadores em Controles Internos e *Compliance*, buscando clareza, abrangência e assertividade no monitoramento da eficácia do SCI. Utilizamos ferramentas automatizadas para identificação e atendimento tempestivo de Regulamentações externas que impactam o Banco.

Mantemos e avaliamos, periodicamente, a maturidade do Programa de *Compliance*, aprovado pelo Conselho de Administração, alinhado à Estratégia Corporativa e composto por orientadores, integrados e complementares, que pautam as atividades operacionais e as práticas de negócios do Banco, contemplando também aspectos, medidas e controles específicos para a prevenção e combate à corrupção.

No contexto da centralidade no cliente, endereçamos ações que promovem na Organização uma atuação coordenada na gestão da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, no sentido do aprimoramento contínuo de processos, produtos, serviços e canais para assegurar a melhoria na jornada do cliente.

Realizamos validação independente de modelos analíticos e de negócios utilizados na gestão, por meio de processos automatizados, com ganhos de eficiência operacional e na mitigação de riscos. Utilizamos canal “Simplifique” para obtenção e encaminhamento de sugestões de aprimoramento, simplificação e otimização de processos. Atuamos na coordenação de ações envolvendo os principais gestores responsáveis por perdas operacionais, de forma a propiciar a implementação de medidas para mitigação dos riscos e redução das perdas.

Sob a ótica de Sustentabilidade (ASG), avaliamos os riscos e controles relacionados às atividades operacionais e negociais e os procedimentos de reporte das ações às Partes Interessadas.

Para mais informações sobre o Sistema de Controles Internos, Programas e Políticas, consulte o Formulário de Referência e o Programa de *Compliance*, disponíveis no sítio de Relações com Investidores (www.bb.com.br/ri).

Informações Legais

Lei Geral da Micro e Pequena Empresa

Conforme critérios definidos pelo Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (Lei Geral da Micro e Pequena Empresa – Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006), 95% de nossos clientes pessoa jurídica do segmento varejo são classificados como micro e pequenas empresas. O volume de recursos utilizado por essas empresas atingiu R$ 50,8 bilhões em dezembro/2022. O saldo das operações de capital de giro contratadas pelas microempresas totalizou R$ 3,35 bilhões e das pequenas empresas R$ 41,2 bilhões. As operações de investimento destinadas às microempresas atingiram R$ 416,7 milhões e para as pequenas empresas R$ 5,6 bilhões.

Auditoria Independente – Instrução CVM nº 381

(Revogada pela Resolução CVM nº 162, com vigor a partir de 02/01/2023)

Na contratação de serviços não relacionados à auditoria externa, a fim de evitar a existência de conflito de interesse, perda de independência ou objetividade dos auditores independentes, adotamos procedimentos fundamentados nas legislações e normas aplicáveis e nos melhores princípios internacionalmente aceitos relacionados ao tema. Esses princípios consistem em: (i) o auditor não deve auditar o seu próprio trabalho, (ii) o auditor não deve exercer funções gerenciais em seu cliente e (iii) o auditor não deve promover interesses do cliente. Ademais, no Banco do Brasil, a contratação de serviços relacionados à auditoria externa deve ser precedida por parecer do Comitê de Auditoria.

**Tabela 4.** Contratos de Não-Auditoria com o Auditor Independente

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Empresa Contratante** | **Data de Contratação** | **Duração1** | **Descrição dos Serviços** |
| Banco Patagonia S.A. | 01/01/2022 | 1 mês | Revisão do Relatório Integrado |
| Banco Patagonia S.A. | 01/09/2022 | 8 meses | Consultoria Tributária |

(1) Duração estimada em meses com base na data esperada de encerramento dos contratos.

Contratamos a Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes Ltda. para prestação de serviços não relacionados à auditoria externa em patamar inferior a 5% do total dos honorários relativos aos serviços de auditoria externa. Para esta avaliação, foram considerados todos os contratos vigentes entre janeiro/2022 e dezembro/2022.

Justificativa dos Auditores Independentes

Em cumprimento à Instrução CVM 381/2003, informamos que a Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes Ltda. não prestou serviços que pudessem afetar sua independência, ratificada por meio da aderência de seus profissionais aos pertinentes padrões éticos e de independência, que cumpram ou excedam os padrões promulgados por International Federation of Accountants (IFAC), Conselho Federal de Contabilidade (CFC), Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Banco Central do Brasil (Bacen), Superintendência de Seguros Privados (Susep), Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) e pelas demais agências reguladoras. Estas políticas e procedimentos que abrangem áreas como a independência pessoal, as relações pós-emprego, rotação de profissionais, bem como a aprovação de serviços de auditoria e outros serviços, estão sujeitos a monitoramento constante.

Títulos e Valores Mobiliários e Informações de Coligadas e Controladas

Em conformidade com o art. 8º da Circular Bacen 3.068/2001, afirmamos possuir a intenção e a capacidade financeira de manter, até o vencimento, os títulos classificados na categoria “Títulos Mantidos até o Vencimento”. A capacidade financeira está amparada em projeção de fluxo de caixa que não considera a possibilidade de venda desses títulos. A abertura dos títulos por categoria e a reclassificação de títulos e valores mobiliários podem ser consultadas na nota explicativa 10 – Títulos e Valores Mobiliários. Os valores referentes a ganhos e perdas não realizados no período, relativos a títulos e valores mobiliários, estão divulgados na nota explicativa 30 – Gerenciamento de Riscos e de Capital.

Em cumprimento ao artigo 243 da Lei 6.404/1976, informamos que os investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas estão relacionados nas notas explicativas 2 – Apresentação das Demonstrações Contábeis e 14 – Investimentos.

Esclarecimentos Adicionais

Os investimentos fixos somaram o valor de R$ 1,9 bilhão, destacando o investimento em pontos de atendimento e na melhoria da ambiência das agências (R$ 1.192 milhão), sistemas de segurança e informação (R$ 52,7 milhões) e em tecnologia da informação (R$ 658,8 milhões).

Possuímos R$ 1,4 bilhão (individual e consolidado) de créditos tributários não ativados apresentados na nota explicativa 22 - Tributos das Demonstrações Contábeis Individuais e Consolidadas (subitem “f”) em decorrência dos requisitos estabelecidos pelas Resoluções CMN 3.059/2002 e 3.355/2006.

Mantivemos registrado em contas de compensação, conforme regras dispostas no Plano Contábil das Instituições Financeiras (Cosif), o montante de R$ 18,5 bilhões decorrentes de coobrigações e riscos em garantias prestadas a clientes e empresas integrantes do Conglomerado Banco do Brasil.

Publicamos anualmente, em nossa Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, disponível em nosso sítio [(ri.bb.com.br](https://ri.bb.com.br/)), os investimentos realizados em decorrência do exercício de políticas públicas.

Sugerimos a leitura do documento Análise do Desempenho, que apresenta outras informações sobre o resultado e performance do BB no decorrer do período.

O Banco do Brasil, seus acionistas, administradores e os membros do Conselho Fiscal se comprometem a resolver toda e qualquer disputa ou controvérsia relacionada ao Regulamento de Listagem do Novo Mercado por meio da Câmara de Arbitragem do Mercado da B3, conforme cláusula compromissória constante do Estatuto Social do Banco do Brasil.

Atuação na Pandemia - Atuamos de forma a prover suporte aos clientes, com seriedade, rapidez e segurança, ao mesmo tempo em que fortalecemos o nosso compromisso com a sociedade, por meio de ações que visam a apoiar o país a superar este momento de dificuldades. Reforçamos o compromisso de manutenção dos cuidados necessários com a saúde dos nossos funcionários e mantivemos os esforços voltados para o atendimento dos clientes e da população em geral.

Avaliamos e monitoramos os potenciais impactos da pandemia - Covid-19 na carteira de crédito, considerando as peculiaridades dos diversos segmentos e linhas e temos adotado medidas proativas para a gestão do risco e do capital. Trabalhamos para preservar a continuidade das nossas operações e a sustentabilidade de longo prazo de nossa empresa e do relacionamento com nossos clientes.

Relatório relativo às Demonstrações Contábeis Individuais e Consolidadas elaboradas no Padrão Contábil das Instituições Reguladas pelo Banco Central do Brasil (Cosif).

Para mais informações, disponibilizamos no sítio de Relações com Investidores ([ri.bb.com.br](https://ri.bb.com.br/)) o Formulário de Referência, o relatório de Análise do Desempenho e a Apresentação Institucional.

