



Sumário do Resultado

Lucro Líquido Ajustado sobe 6,1% no 4T20

O Banco do Brasil registrou lucro líquido ajustado de R\$ 3,7 bilhões no 4T20, aumento de 6,1% frente ao 3T20 e decréscimo de 20,1% em relação ao 4T19. O RSPL no trimestre alcançou 12,1%.

Na comparação com o 3T20, o resultado foi influenciado, principalmente, pela redução de 6,3% da PCLD ampliada, pelo desempenho positivo das receitas de prestação de serviços (RPS) que cresceram 1,5% e da margem financeira bruta (MFB) que cresceu 1,1%, parcialmente impactos pelo aumento das despesas administrativas em 3,7% e do risco legal em 117,7%.

No comparativo anual, o lucro líquido ajustado apresentou um decréscimo de 22,2%, totalizando R\$ 13,9 bilhões 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%.

**Tabela 1. Demonstração do Resultado Resumida – R\$ milhões**

	4T19	3T20	4T20	Var. %		2019	2020	Var. %
				4T19	3T20			
Margem Financeira Bruta	14.263	14.017	14.164	(0,7)	1,1	53.999	56.726	5,1
PCLD Ampliada	(3.525)	(5.508)	(5.157)	46,3	(6,4)	(14.983)	(22.110)	47,6
PCLD – Risco de Crédito	(4.804)	(6.575)	(6.567)	36,7	(0,1)	(19.748)	(25.561)	29,4
PCLD – Recuperação de Crédito	1.805	2.283	1.901	5,3	(16,7)	6.745	7.359	9,1
PCLD – Descontos Concedidos	(287)	(244)	(267)	(6,9)	9,7	(1.068)	(990)	(7,3)
PCLD – Perdas por Imparidade	(239)	(973)	(224)	(6,3)	(77,0)	(913)	(2.919)	219,7
Margem Financeira Líquida	10.738	8.509	9.007	(16,1)	5,9	39.016	34.616	(11,3)
Receitas de Prestação de Serviços	7.508	7.281	7.389	(1,6)	1,5	29.209	28.702	(1,7)
Despesas Administrativas	(8.611)	(7.835)	(8.128)	(5,6)	3,7	(31.537)	(31.583)	0,1
Risco Legal¹	(2.096)	(809)	(1.762)	(15,9)	117,7	(8.603)	(4.207)	(51,1)
Outros Componentes do Resultado²	(970)	(1.791)	(2.063)	112,7	15,2	(3.046)	(7.272)	138,8
Resultado Antes da Trib. s/o Lucro	6.570	5.354	4.443	(32,4)	(17,0)	25.038	20.256	(19,1)
Imposto de Renda e Contribuição Social	(868)	(992)	22	–	–	(3.140)	(3.093)	(1,5)
Participações Estatutárias no Lucro	(614)	(442)	(398)	(35,2)	(10,0)	(2.347)	(1.702)	(27,5)
Lucro Líquido Ajustado³	4.625	3.482	3.695	(20,1)	6,1	17.848	13.884	(22,2)
Itens Extraordinários	1.069	(397)	(496)	–	24,9	315	(1.186)	–
Lucro Líquido	5.694	3.085	3.199	(43,8)	3,7	18.162	12.697	(30,1)
RSPL Mercado - %	17,7	12,0	12,1			17,3	12,0	
RSPL Ajustado - %	14,7	10,4	10,8			14,7	10,4	
RSPL Acionista - %	19,2	12,9	12,9			18,8	12,9	

(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'.



Resultado Estrutural

Tabela 2. Resultado Estrutural – R\$ milhões

	4T19	3T20	4T20	Var. %		2019	2020	Var. %
				4T19	3T20			
Receitas Operacionais Totais	24.576	23.310	23.714	(3,5)	1,7	94.642	93.346	(1,4)
Receitas Operacionais	24.346	23.162	23.402	(3,9)	1,0	93.698	92.910	(0,8)
Margem Financeira Bruta	14.263	14.017	14.164	(0,7)	1,1	53.999	56.726	5,1
Receitas de Prestação de Serviços	7.508	7.281	7.389	(1,6)	1,5	29.209	28.702	(1,7)
Res. de Part. em Controladas, Coligadas e JV	982	782	939	(4,3)	20,2	4.049	3.110	(23,2)
Outras Receitas Operacionais	1.593	1.083	910	(42,9)	(16,0)	6.441	4.372	(32,1)
Previ - Plano de Benefícios 1	(61)	(123)	(123)	101,5	0,0	50	(526)	-
Previ - Atualização de Fundo Utilização	292	271	435	49,0	60,6	893	962	7,7
Despesas Operacionais Totais	(14.506)	(12.491)	(14.110)	(2,7)	13,0	(54.743)	(51.135)	(6,6)
Despesas Administrativas	(8.611)	(7.835)	(8.128)	(5,6)	3,7	(31.537)	(31.583)	0,1
Despesas de Pessoal	(5.530)	(4.986)	(5.060)	(8,5)	1,5	(20.200)	(19.973)	(1,1)
Outras Despesas Administrativas	(3.081)	(2.849)	(3.068)	(0,4)	7,7	(11.337)	(11.610)	2,4
Despesas Tributárias	(1.380)	(1.347)	(1.469)	6,4	9,1	(4.957)	(5.347)	7,9
Risco Legal 1	(2.096)	(809)	(1.762)	(15,9)	117,7	(8.603)	(4.207)	(51,1)
Outras Provisões	(153)	(134)	(99)	(35,4)	(26,6)	(84)	(320)	282,1
Outras Despesas Operacionais	(2.267)	(2.365)	(2.653)	17,1	12,2	(9.563)	(9.678)	1,2
Resultado Não Operacional	24	43	(3)	-	-	123	155	25,7
Resultado Estrutural	10.094	10.862	9.601	(4,9)	(11,6)	40.022	42.366	5,9

Margem Financeira Bruta

A Margem Financeira Bruta (MFB) totalizou R\$ 14,2 bilhões no 4T20, crescimento de 1,1% em comparação ao 3T20. A variação pode ser justificada pela alta de 1,0% da receita com operações de crédito, suavizada por leve alta das despesas de captação (comercial e institucional) em 0,4%.

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. Tanto as receitas quanto as despesas financeiras foram influenciadas pela queda de 53,7% do CDI/TMS no período.

Tabela 3. Margem Financeira Bruta e Spread – R\$ milhões

	4T19	3T20	4T20	Var. %		2019	2020	Var. %
				4T19	3T20			
Margem Financeira Bruta	14.263	14.017	14.164	(0,7)	1,1	53.999	56.726	5,1
Receita Financeira com Operações de Crédito	18.410	16.930	17.105	(7,1)	1,0	74.694	69.221	(7,3)
Despesa Financeira de Captação	(5.308)	(3.095)	(3.062)	(42,3)	(1,1)	(24.481)	(14.340)	(41,4)
Despesa Financeira de Captação Institucional ¹	(2.707)	(2.563)	(2.622)	(3,2)	2,3	(11.124)	(10.561)	(5,1)
Resultado de Tesouraria ²	3.868	2.745	2.742	(29,1)	(0,1)	14.910	12.406	(16,8)
Spread Global - %³	4,4	3,7	3,7					
Spread Ajustado pelo Risco - %	3,3	2,2	2,3					

(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; (3) Margem Financeira Bruta/Saldo Médio dos Ativos Rentáveis, anualizado.

PCLD Ampliada

A PCLD Ampliada, composta pela despesa de PCLD líquida da recuperação de crédito, descontos concedidos e imparidade, teve queda de 6,4% frente ao 3T20, totalizando R\$ 5,2 bilhões.

Tabela 4. PCLD Ampliada – R\$ milhões

	4T19	3T20	4T20	Var. %		2019	2020	2019
				4T19	3T20			
PCLD Ampliada	(3.525)	(5.508)	(5.157)	46,3	(6,4)	(14.983)	(22.110)	47,6
PCLD -Risco de Crédito	(4.804)	(6.575)	(6.567)	36,7	(0,1)	(19.748)	(25.561)	29,4
PCLD -Recuperação de Crédito	1.805	2.283	1.901	5,3	(16,7)	6.745	7.359	9,1
PCLD -Descontos Concedidos	(287)	(244)	(267)	(6,9)	9,7	(1.068)	(990)	(7,3)
PCLD -Perdas por Imparidade	(239)	(973)	(224)	(6,3)	(77,0)	(913)	(2.919)	-

Risco de Crédito: No trimestre, houve constituição de R\$ 2,0 bilhões em antecipações prudenciais de provisões, realizadas especialmente nos segmentos PF e PJ.

Recuperação de Crédito: Mesmo com a redução trimestral de 16,7%, o volume de recuperação veio acima da média observada nos trimestres anteriores, resultado da continuidade da eficiência na cobrança de créditos. Vale destacar que no 3T20 os valores foram influenciados pela cessão da carteira de créditos, majoritariamente em perdas, conforme Comunicado ao Mercado de julho de 2020.

Descontos Concedidos: Crescimento de 9,7% frente ao 3T20.

Perdas por Imparidade: Redução de 77,0% frente ao 3T20. O trimestre anterior foi impactado por operações do Large Corporate que já eram classificados como ativos problemáticos antes da pandemia.



Receitas de Prestação de Serviços

As receitas de prestação de serviços totalizaram R\$ 7,4 bilhões no 4T20, crescimento de 1,5% na comparação trimestral (4T20/3T20) com destaque para o crescimento das operações de cobrança (+6,7%), arrecadações (+5,0%) e processamento de convênios (+5,2%) e mercado de capitais (+5,5%).

No período houve expansão dos ganhos na maioria das linhas de negócios. Além disso, é importante ressaltar dois fatos: (a) o 4T20 teve dois dias úteis a menos que o trimestre anterior e (b) pelo segundo trimestre consecutivo as receitas de prestação de serviços apresentaram elevação.

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.



A tabela a seguir apresenta a composição das receitas de prestação de serviços, e deve ser avaliada considerando os efeitos de sazonalidade (volume de produtos e serviços comercializados e quantidade de dias úteis).

Tabela 5. Receitas de Prestação de Serviços – R\$ milhões

	4T19	3T20	4T20	Var. %		2019	2020	Var. %
				4T19	3T20			
Receitas de Prestação de Serviços	7.508	7.281	7.389	(1,6)	1,5	29.209	28.702	(1,7)
Conta Corrente	2.037	1.821	1.862	(8,6)	2,3	7.791	7.524	(3,4)
Administração de Fundos	1.528	1.699	1.763	15,4	3,8	6.399	6.859	7,2
Seguros, Previdência e Capitalização	1.063	1.078	1.046	(1,6)	(3,0)	3.802	3.985	4,8
Cartão de Crédito/Débito	489	528	537	9,9	1,8	2.047	2.069	1,1
Operações de Crédito e Garantias Prestadas	438	439	449	2,3	2,3	1.798	1.640	(8,8)
Cobrança	344	360	384	11,6	6,7	1.325	1.395	5,3
Consórcio	328	388	387	18,0	(0,2)	1.223	1.401	14,5
Arrecadações	274	235	246	(10,2)	5,0	1.108	967	(12,7)
Subsidiárias/Controladas no Exterior	152	187	184	21,6	(1,3)	626	713	13,9
Processamento de Convênios	184	150	158	(14,3)	5,2	641	621	(3,1)
Rendas do Mercado de Capitais	281	143	151	(46,3)	5,5	974	506	(48,1)
Tesouro Nacional e Adm. de Fundos Oficiais	83	94	95	14,1	1,4	396	385	(2,8)
Serviços de Comércio Exterior	93	67	70	(25,2)	4,1	371	295	(20,6)
Outros	213	93	56	(73,8)	(39,9)	707	343	(51,5)



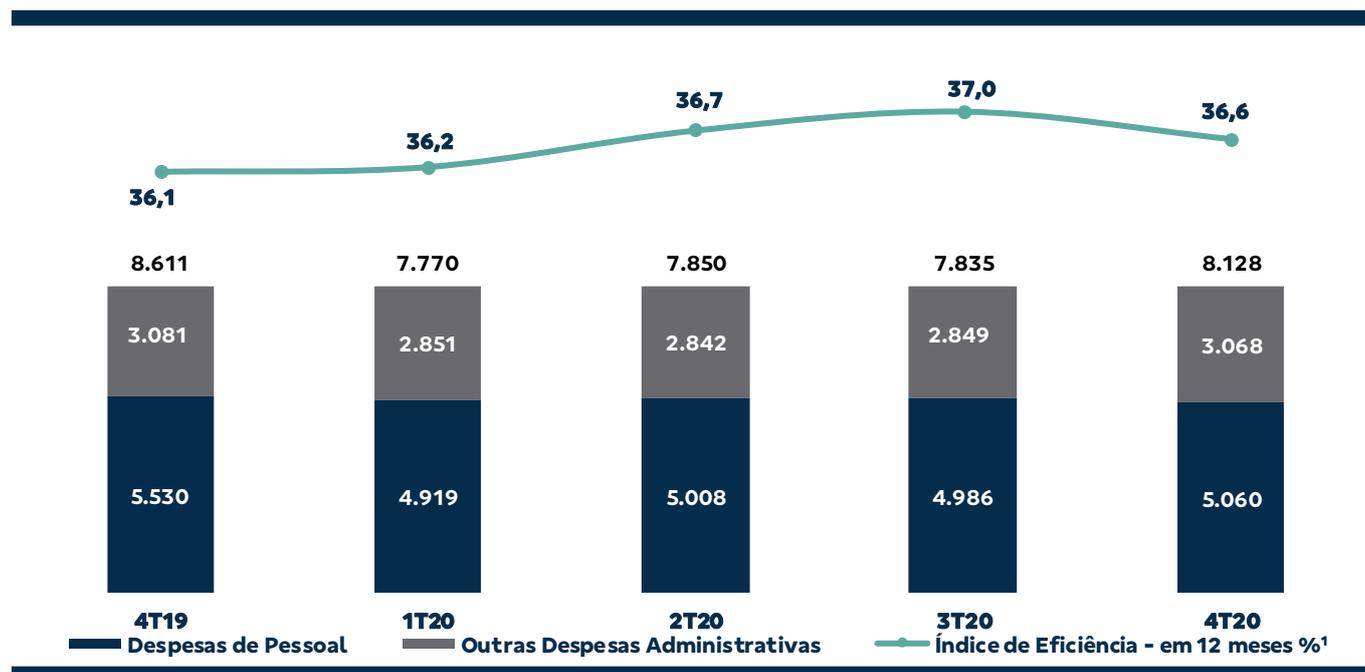
Despesas Administrativas e Índice de Eficiência

No 4T20 as despesas administrativas totalizaram R\$ 8,1 bilhões, crescimento de 3,7% em relação ao trimestre anterior. O aumento foi influenciado pelas outras despesas administrativas, com elevação de 7,7% na mesma comparação, e também pelo aumento de 1,5% nas despesas de pessoal, devido ao reajuste concedido no acordo coletivo de trabalho em setembro de 2020.

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



Figura 1. Despesas Administrativas – R\$ milhões



(1) Índice de Eficiência: Despesas Administrativas / Receitas Operacionais. Dados referentes à Demonstração do Resultado com Realocações

Índice de Eficiência

O índice de eficiência acumulado em 12 meses, que mede a relação entre as despesas administrativas e as receitas operacionais do Banco do Brasil, apresentou melhora de 40 bps na comparação com o trimestre anterior.



Índice de Basileia

O BB possui Plano de Capital com 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 Principal 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.

Figura 2. Basileia - %

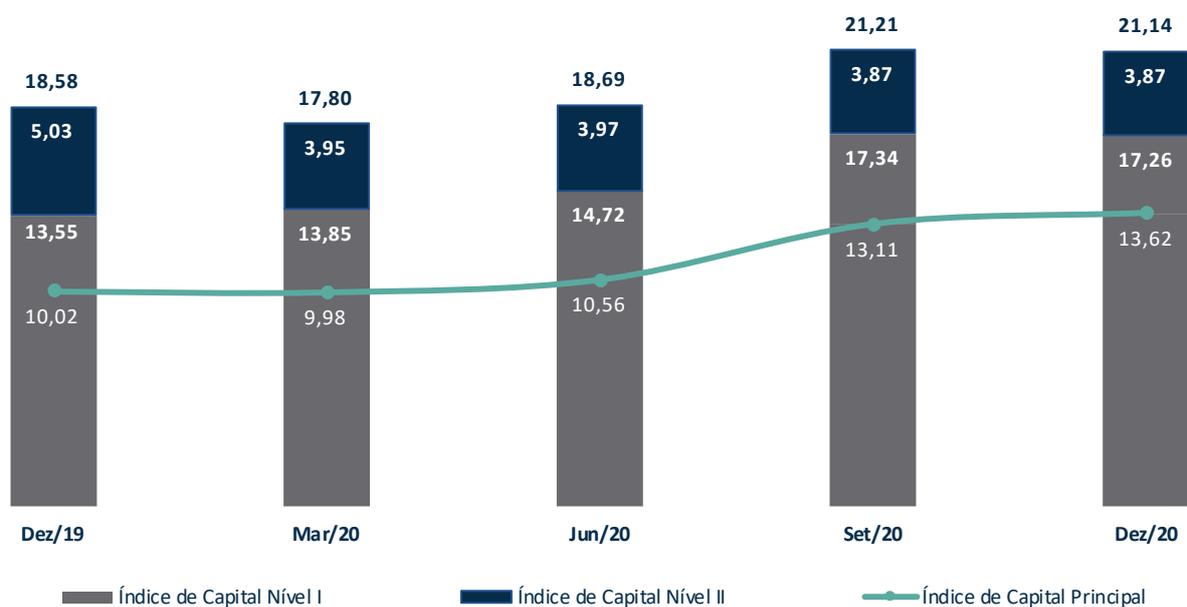
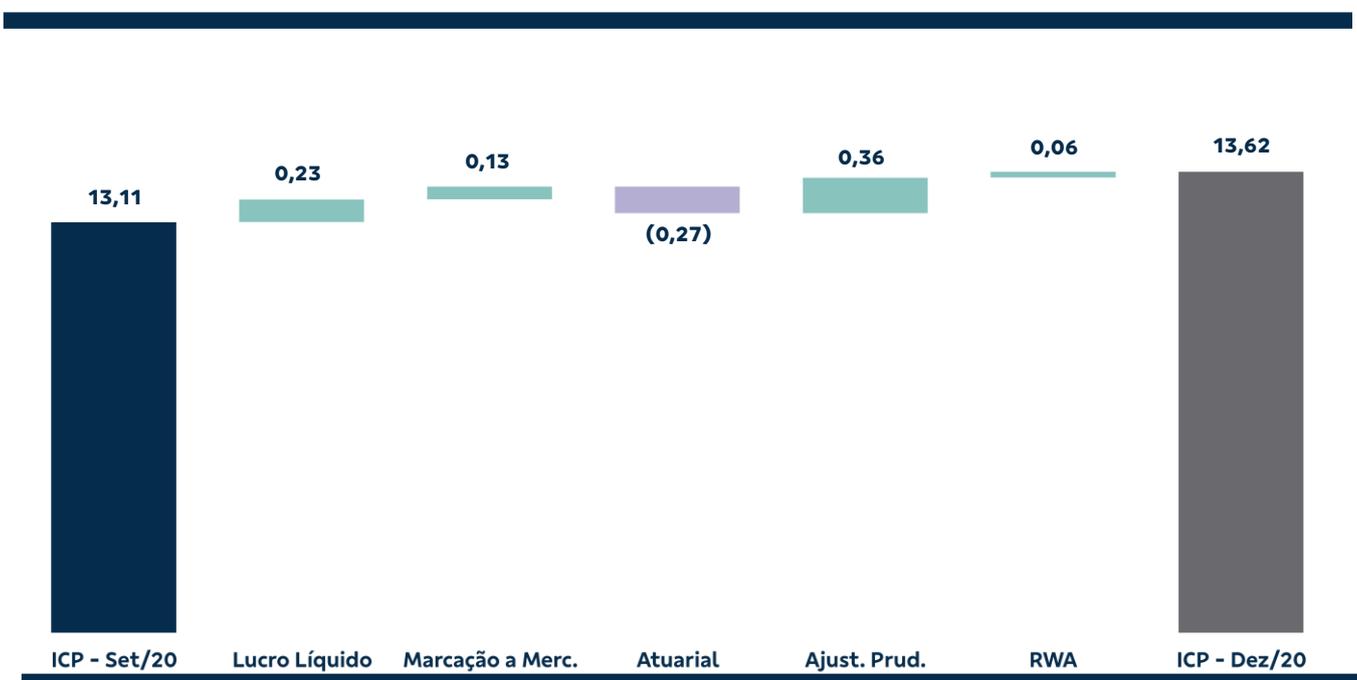




Figura 3. Movimentação no Índice de Capital Principal (ICP) - %



Carteira de Crédito

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 à armazenagem.

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.

Figura 4. Carteira de Crédito Ampliada – R\$ milhões



(1) A carteira PJ, segmentos Grandes e MPME, foi reprocessada a partir de dezembro/19 de forma a refletir a revisão de segmento dos clientes que compõem a carteira MPME e migraram para a carteira PJ grandes empresas.



Qualidade do Crédito

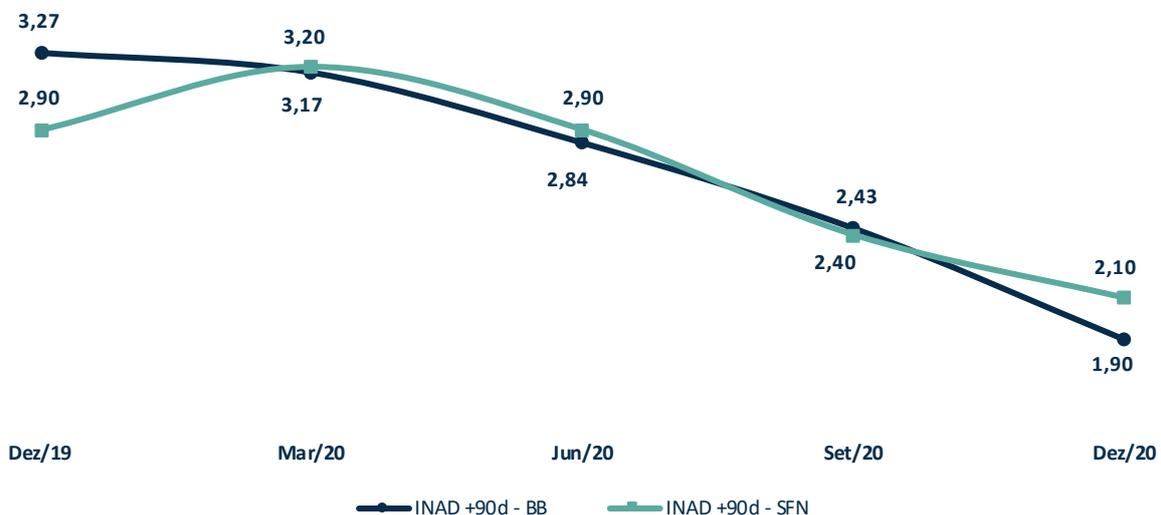
No 2T19, conforme reportado, houve entrada em recuperação judicial de um grupo do segmento Grandes Empresas, denominado de caso específico. Dessa forma, os índices de cobertura da Carteira de Crédito foram afetados, explicando a oscilação em relação aos períodos anteriores.

No 4T20, houve renegociação do caso específico, com a transferência do seu saldo do segmento Agro para a carteira renegociada no segmento PJ.

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

A redução da inadimplência no trimestre foi influenciada pelo crescimento da carteira de crédito e pela renegociação do caso específico.

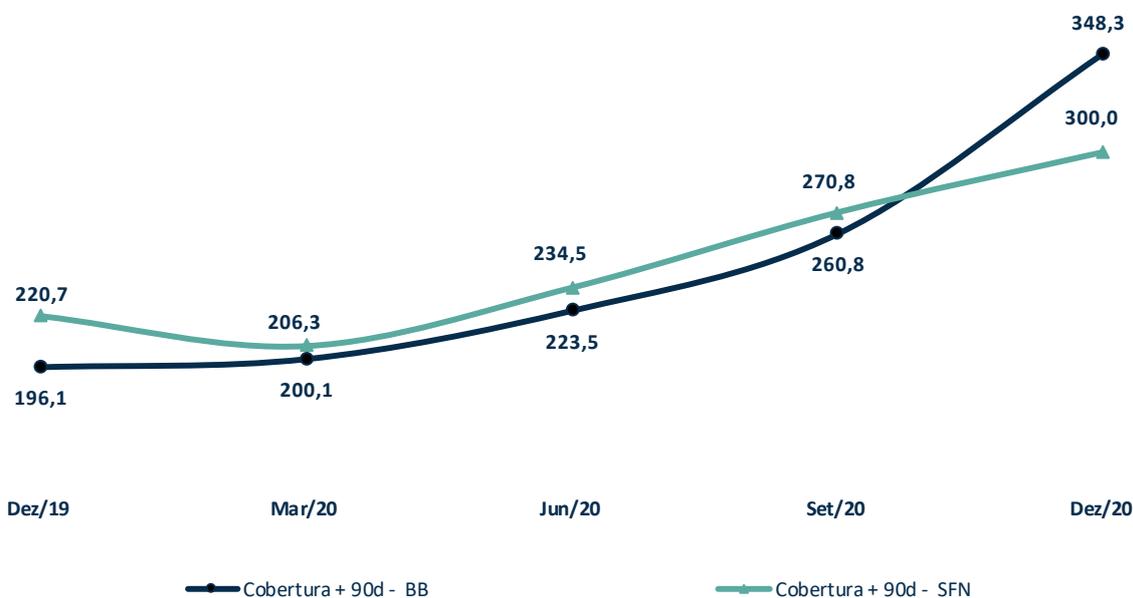
Figura 5. Inad +90d – %





O Banco mantém cobertura compatível com o perfil de risco de sua carteira. O índice de cobertura foi de 348,3% em dezembro/20. As provisões prudenciais realizadas ao longo do ano e a renegociação do caso específico favoreceram o crescimento da cobertura.

Figura 6. Cobertura¹ – %



1) Relação entre o saldo total de provisão e o saldo das operações de crédito vencidas há mais de 90 dias.



Apoio aos clientes em tempos de pandemia

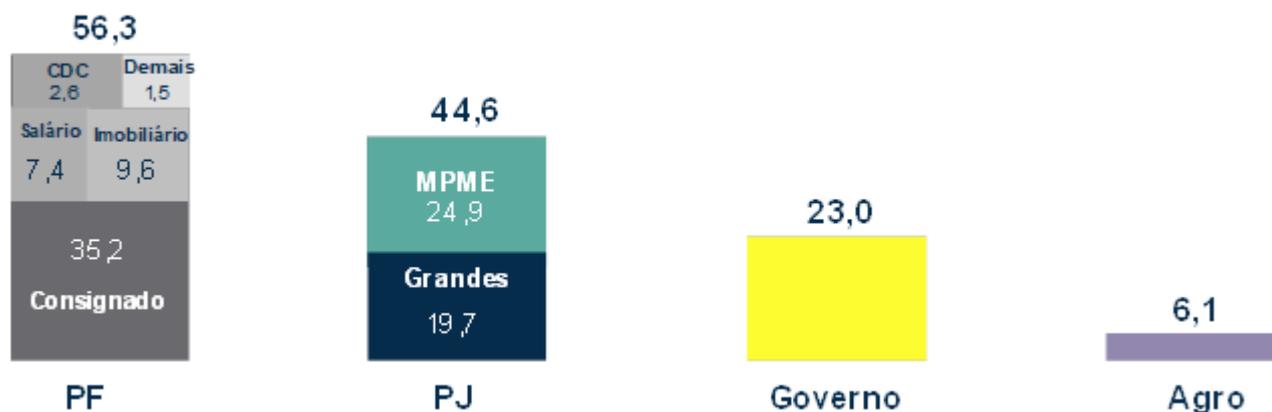
Diante do cenário de incertezas trazido pela pandemia do novo coronavírus (Covid-19), o Banco do Brasil tem atuado para prover suporte aos clientes com seriedade, rapidez e segurança, ao mesmo tempo em que fortalecemos o nosso compromisso com a sociedade, a partir de ações que visam apoiar o país a superar este momento de dificuldades.

Créditos Prorrogados

O saldo das operações ativas de crédito prorrogadas, ou seja, adotando a metodologia utilizada pelo Banco Central do Brasil, totalizou R\$ 130,1 bilhões em dezembro/20 o que representa 20,0% da carteira de crédito interna, distribuídos em mais de três milhões de operações. Desse montante, 94,7% das operações possuem rating

entre AA e C, e 98,1% das transações não tinham histórico de atraso nos últimos 12 meses. Além disso, 62,6% estão atreladas a garantias e mitigadores. O tempo médio de relacionamento dos clientes que prorrogaram operações é de 17,1 anos.

Figura 7. Composição da Carteira Prorrogada – R\$ bilhões



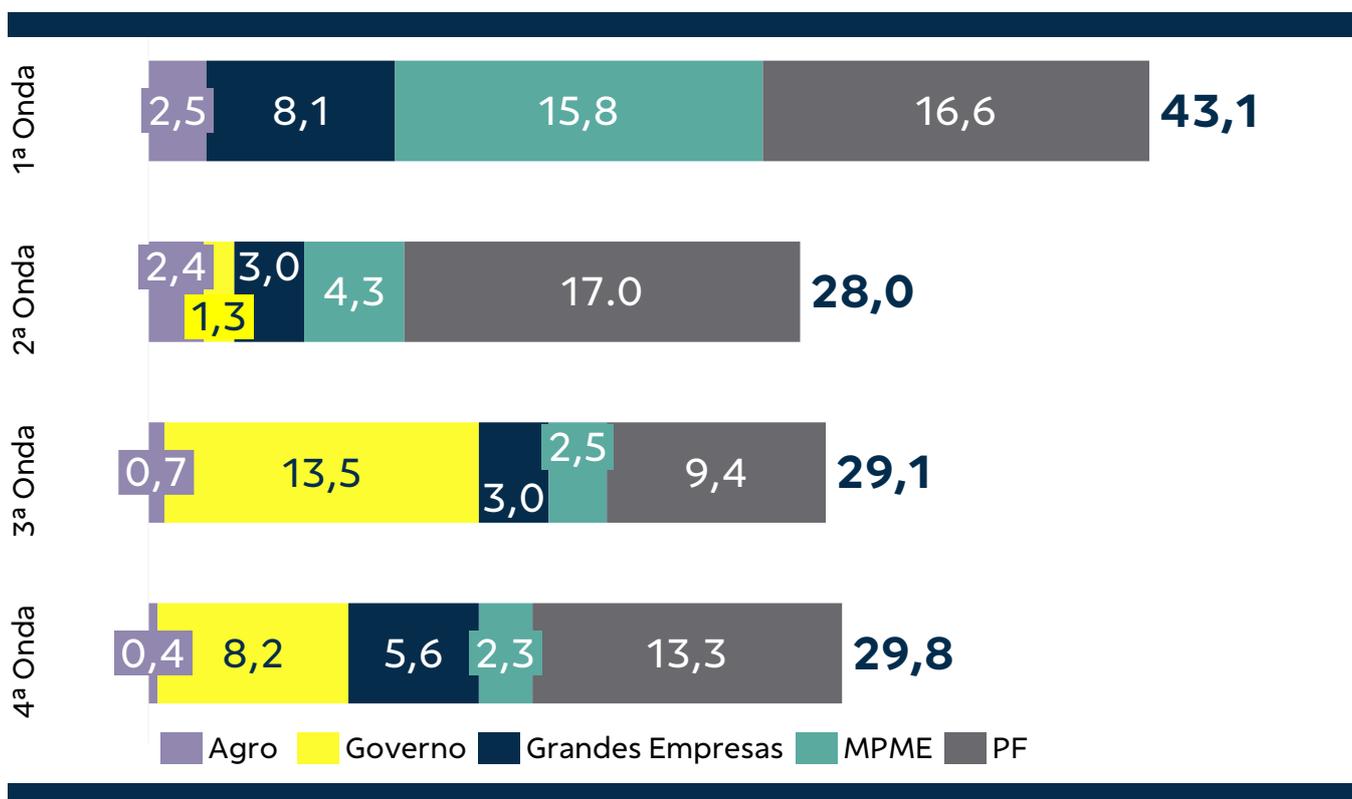
(1) 85,0% do saldo com empresas de maior resiliência. Calculado a partir da Matriz de Resiliência, que conjuga a Visão Setorial com o Sensoriamento de Risco de Crédito.

A dinâmica de prorrogação adotada pelo Banco do Brasil foi diferenciada por segmento, privilegiando as soluções digitais disponíveis.

Desde 16/03/2020, houve quatro ondas de prorrogações de operações, sendo a 1ª entre março e abril; a 2ª entre abril e julho; a 3ª nos meses de agosto e setembro e a 4ª, que se iniciou em outubro e finalizou-se em dezembro. A figura a seguir mostra os valores prorrogados por onda, onde clientes que utilizaram a prerrogativa em mais de uma onda tiveram suas exposições acumuladas no primeiro período de prorrogações.



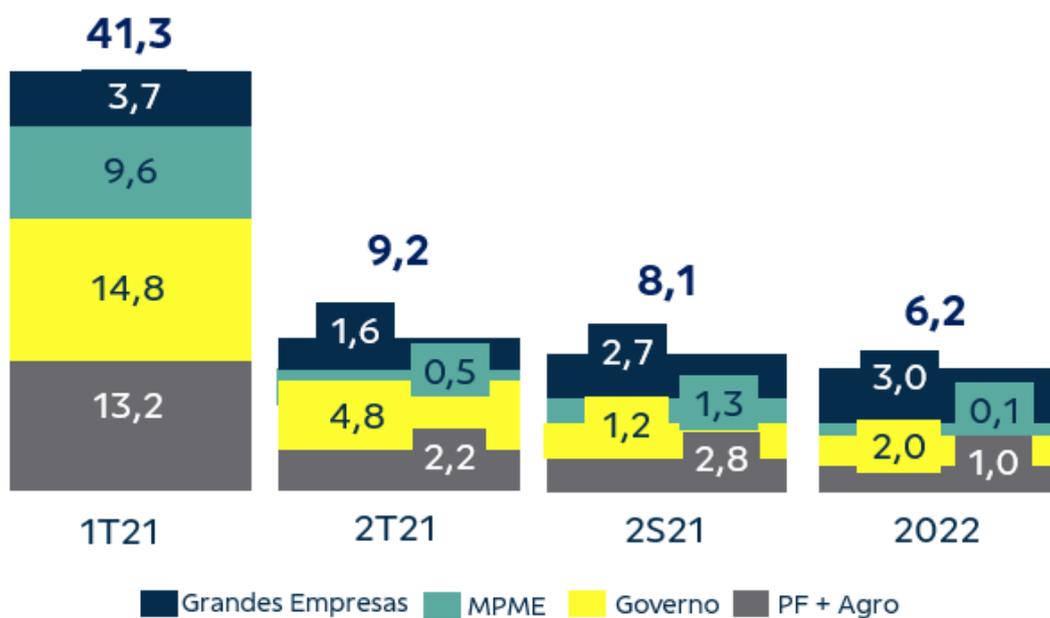
Figura 8. Distribuição por ondas – R\$ bilhões



A Figura a seguir mostra os vencimentos das operações prorrogadas em carência por segmento, utilizando como base as próximas parcelas a vencer e não realizadas no cronograma.

Figura 9. Operações Prorrogadas por Vencimento – R\$ bilhões

Vencimento das operações prorrogadas em carência





Sustentabilidade

A sustentabilidade está incorporada em nossa estratégia que pressupõe uma gestão que integra o valor econômico à transparência, à governança corporativa e à responsabilidade socioambiental.

Por isso, o BB acredita na capacidade de desenvolver e ofertar produtos e serviços voltados para uma economia verde e inclusiva, que agreguem cada vez mais qualidade e inovação ao atendimento de nossos clientes e promovam menor impacto social e ambiental; de fortalecer a governança corporativa, a gestão da ética e a transparência; de desenvolver o capital humano, valorizar a diversidade e aprimorar as práticas ambientais e de ecoeficiência, assegurando o uso eficiente e sustentável dos recursos naturais.

O Banco desenvolve ações em sustentabilidade empresas há muitos anos, o que permitiu o reconhecimento por parte da sociedade. Os prêmios e a boa qualificação nos rankings e ratings em ASG reforçam nossa posição de destaque no tema. Esse processo está amparado em um plano de sustentabilidade que estabelece os objetivos de desenvolvimento de toda a organização.

Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB

Há 15 anos as nossas ações são orientadas pelo Plano de Sustentabilidade, que mais recentemente, passou a ser denominado Agenda 30 BB, em alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU).

A Agenda 30 BB 2019–2021 possui 50 ações com indicadores e metas vinculadas a 21 desafios, que impactam positivamente a agenda global do desenvolvimento sustentável. No momento, a Agenda 30 BB está em seu 8º ciclo de revisão e terá ações, indicadores e metas a serem implementadas por nossas Unidades Estratégicas para o triênio de 2021–2023.

O BB lançou 10 compromissos em sustentabilidade com metas para diversos aspectos e entendemos serem de importância para a sociedade, acionistas e demais públicos de interesse.

Figura 10. Compromissos com a Sustentabilidade – R\$ milhões





Framework de Finanças Sustentáveis

Estruturamos nosso modelo de finanças sustentáveis, que permite ao Banco acessar o mercado de títulos de dívida categorizados como sustentáveis.

O modelo é inédito no sistema financeiro brasileiro, pois foi desenhado prevendo além das categorias de financiamento com impacto ambiental (verde) e social, os padrões SLLP (*sustainable linked loan*) e SLBP (*sustainable linked bond*), que vinculam a remuneração sobre o capital devido ao desempenho positivo em indicadores ASG (ambiental, social e governança) pela instituição demandante.

A construção deste modelo teve início com o Acordo de Cooperação Técnica e Financeira entre o Banco do Brasil e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), e contou com o apoio técnico da consultoria Sitawi Finanças do Bem.

Carteira de Negócios Sustentáveis

O BB revisou as linhas de crédito e operações que compõem nossa carteira de negócios sustentáveis, com base em metodologia desenvolvida pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e no nosso framework de finanças sustentáveis, que trata da mensuração e identificação de recursos alocados em setores da Economia Verde e negócios com impacto ambiental e social positivos.

Submetemos esta revisão à avaliação independente da consultoria Sitawi, que emitiu segunda opinião atribuindo um *rating* de acordo com as adicionalidades sociais e ambientais.

O modelo foi revisado pela *Sustainalytics*, uma das principais empresas independentes do mundo de Segunda Opinião (SPO), o que adiciona mais robustez ao modelo, seguindo um conjunto de padrões e diretrizes internacionais.

O modelo aprovado está amparado na ampla carteira de negócios sustentáveis do BB, em especial projetos que utilizam sistemas preconizados pela agricultura de baixo carbono como ativos elegíveis.

As operações obtiveram classificação majoritária de alta adicionalidade (*rating A*), ou seja, possuem uma contribuição transformacional para a sustentabilidade.

A carteira apresentou um saldo de R\$ 244,7 bilhões em dezembro/20, crescimento de 12,2% em 12 meses.

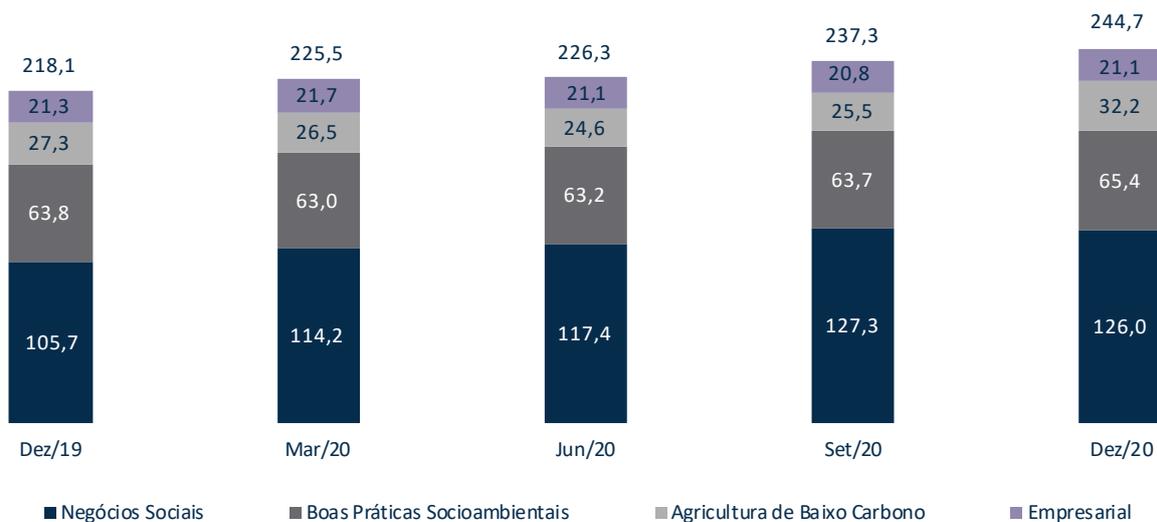
Ela é composta por operações de crédito e empréstimos para os setores de energias renováveis, eficiência energética, construção, transporte e turismo sustentáveis, água, pesca, floresta, agricultura sustentável e gestão de resíduos. Além disso, para fomentar uma economia



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.

Figura 11. Carteira Sustentável – R\$ milhões

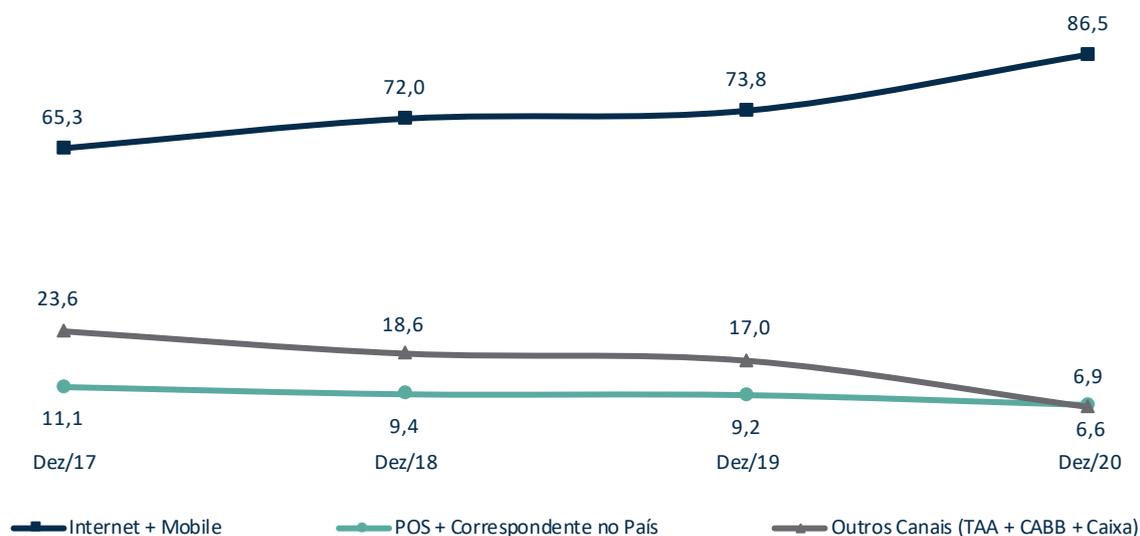




Estratégia Digital

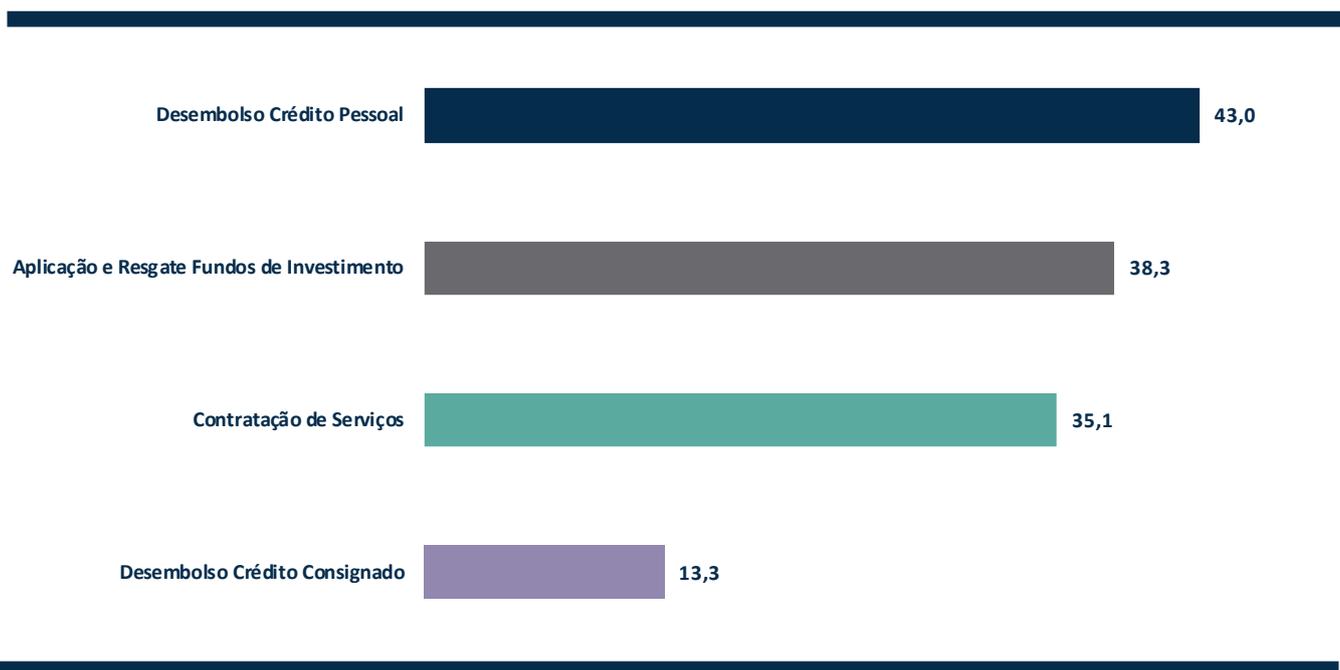
Nossos investimentos em tecnologia e o foco na transformação digital nos últimos anos se mostraram essenciais. Aprovamos para os próximos três anos investimentos adicionais de R\$ 2,3 bilhões para tecnologia, segurança cibernética e analytics, para oferecer aos clientes novas experiências com opções mais práticas, seguras e rápidas no mundo digital.

Alcançamos 21,2 milhões de clientes ativos nas plataformas digitais, 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.

Figura 12. Participação dos Canais de Atendimento nas Transações – %

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).

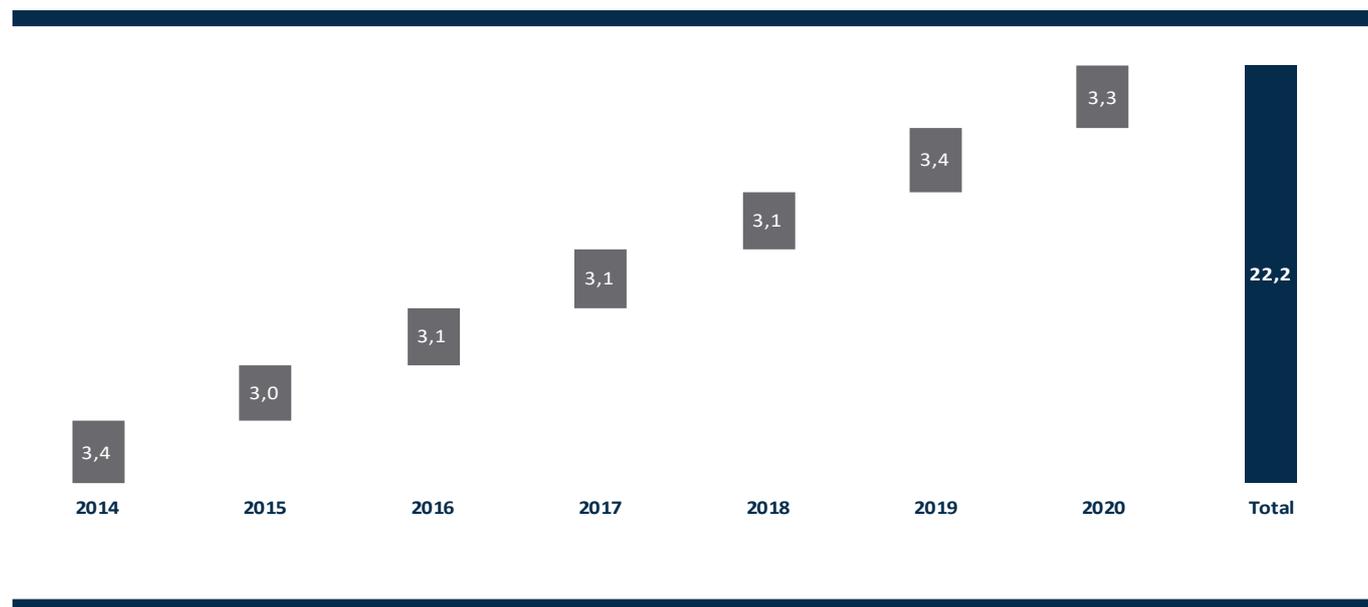
Figura 13. Participação das Plataformas Digitais nas Operações Bancárias – %

Investimentos em Tecnologia

O Banco do Brasil investe permanentemente em tecnologia com o objetivo de melhorar a eficiência operacional, reduzir as perdas operacionais, expandir os negócios e melhorar o atendimento ao cliente. Durante o período de 2014 a 2020 foi investido o montante de R\$ 22,2 bilhões. O valor adicional de R\$ 2,3 bilhões aprovados para os próximos três anos se soma a esse total.

Na próxima figura pode-se observar a série anual do total investido.

Figura 14. Investimentos em Tecnologia – R\$ bilhões



Open Banking

Para além do atendimento às exigências regulatórias, que determinam o compartilhamento de dados, produtos e serviços, o Open Banking traz oportunidades de distribuição de produtos e serviços próprios em canais de terceiros, com foco na ampliação da capilaridade digital, e, também, de oferta de produtos e serviços de terceiros nos canais próprios, com foco na experiência do cliente. De modo geral, essa abertura amplia as fronteiras de atuação, trazendo mais competitividade, mas também permitindo ofertas de maior valor agregado. Para permitir melhor experiência e

eficiência na conexão com o ecossistema digital, o BB tem ampliado seu portfólio de APIs e criou, no Portal do Desenvolvedor, ambiente para teste antes da contratação.

O Banco do Brasil foi o primeiro banco a desenvolver soluções de crédito por API, ainda em 2017 e hoje é a instituição financeira com maior quantidade de interfaces disponíveis.

PIX

O Pix é um Sistema de Pagamentos Instantâneos criado pelo Banco Central do Brasil, em que as transferências e pagamentos são realizados em segundos, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Com ele o Brasil vai reduzir a fabricação de papel-moeda, as emissões de boletos e os encargos das

transferências. Ou seja, Pix é mais sustentável para você e para todo mundo. O BB foi primeiro banco a atender as exigências do regulador, o único a permitir o PIX por comando de voz e finalizou 2020 com 30% de participação de mercado no volume de recursos.

Já para as empresas, o BB está preparado para as mudanças que serão trazidas com soluções que atenderão às necessidades dos clientes, como no sistema de cobrança, onde o fator de conciliação de pagamentos é fundamental e poderão estar conectados com a logística e distribuição no comércio eletrônico, por exemplo. O Banco tem desenvolvido ainda APIs de todos os produtos de *cash management* para que as contas a pagar e a receber sejam adaptados ao sistema de pagamentos instantâneos, trazendo novas possibilidades de negócios e fidelização dos clientes.

Para o Setor Público, estamos desenvolvendo soluções de arrecadação que incorporam o uso do Pix no pagamento de impostos, multas e taxas diversas. Com a novidade, os gestores públicos poderão ampliar a oferta dos canais de arrecadação atualmente disponíveis, sem a necessidade de novos investimentos.

Estamos preparados para atender com toda segurança, rapidez e custo-benefício para nossos clientes. Veja mais em www.bb.com.br/pix.

Inteligência Artificial

O propósito de utilizar a inteligência artificial no Banco do Brasil é potencializar a eficiência, simplificação e usabilidade dos processos, além de otimizar a tomada de decisão e promover engajamento com clientes, funcionários e demais partes interessadas. O objetivo é aumentar a capacidade humana de tomada de decisões, realização de negócios ou resolução dos desafios dos clientes.

Figura 15. Jornada de Inteligência Artificial no BB

Jornada Cognitiva





O BB iniciou em 2016 um centro de experimentação em inteligência artificial, que teve como foco no primeiro momento uma solução para uso dos funcionários. Tratava-se de um assunto complexo – renegociação de dívidas. Até aquele momento, o índice de atendimento resolutivo em primeiro contato (FCR) era de 70% para questionamentos envolvendo este tema. Após a implementação de um assistente virtual para auxiliar os funcionários no atendimento, este índice subiu para 96%.

Este resultado nos deu uma dimensão do poder que a inteligência artificial poderia exercer sobre nossa capacidade de atendimento. Após avaliação, o Facebook foi o canal escolhido para que o BB pudesse interagir via chatbot, possibilitando não apenas o teste da tecnologia como medir a aceitação dos usuários da rede social.

Em 2018, expandimos para a utilização dos *chatbots* no atendimento via Whatsapp, o que aumentou a escala de interações. Este contexto nos levou à criação de uma estrutura exclusiva para o ensino de inteligência artificial para *chatbots* – A Escola de Robô, hoje evoluída para Central de Atendimento Digital.

Conectada diretamente ao atendimento ao cliente, a estrutura abriga funcionários que detêm a expertise em atendimento e ensinam ao assistente virtual tudo o que ele precisa saber para atender com agilidade e eficiência aos clientes do BB.

Nos anos de 2019 e 2020 o BB intensificou a experimentação em inteligência artificial direcionada ao processamento de voz, imagem e vídeo, especialmente com o atendimento por voz no Google Assistant.

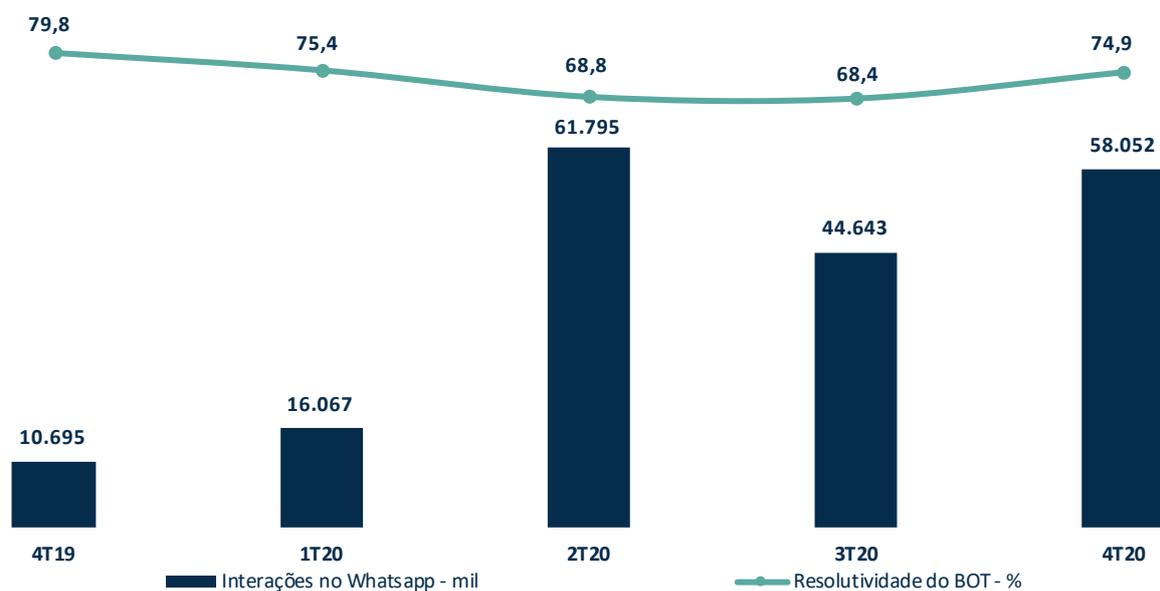
Além de investir em interfaces para engajamento de clientes, o BB também está investindo em automação inteligente de processos. Neste ano, implementamos em grande escala uma solução de imagem que reconhece e extrai informações de documentos recebidos pelos clientes na abertura de conta corrente via *onboarding* digital. No 4T20,

analisamos mais de dois milhões de documentos de forma automatizada, liberando a mão de obra antes destinada a esta finalidade o relacionamento com os clientes

O Centro de Aceleração, Pesquisa e Inovação em Inteligência Artificial do BB está organizado em *squads* multidisciplinares, modelo que gera sinergia entre as áreas de negócios, que participam diretamente da evolução das soluções inteligentes para seus clientes com os especialistas em IA que trabalham com autonomia e diversidade. Essa organização estimula um ambiente colaborativo e eleva o domínio de todos os envolvidos sobre Inteligência Artificial.

Além do Centro, a organização em times ágeis permite que façamos a transferência de conhecimento para as demais equipes de TI do Banco.

O objetivo é que, ao longo do tempo, as áreas sejam capazes de aplicar a Inteligência Artificial em todas as soluções possíveis do Banco, ao passo que o Centro se dedicará à pesquisa, estruturação de serviços e inovação.

Figura 16. Interações no Whatsapp X Resolutividade do Bot

Inteligência Analítica

Em 2017, o Banco do Brasil iniciou um grupo de trabalho para planejar e disseminar o uso de Inteligência Analítica em toda instituição, o que culminou na criação da Unidade de Inteligência Analítica em 2020.

Neste ano, foi implementado modelo de Governança de Inteligência Analítica estruturado para abordar Estratégias, Pessoas, Dados, Tecnologias e Gestão de Modelos Analíticos. Esse modelo contempla atividades que contribuem para a evolução do nível de maturidade analítica do Banco, o que impacta diretamente na melhora da experiência do cliente na utilização dos produtos e serviços.

A organização das informações no portfólio do BB contempla o uso de Domínios de Informação, facilitando o controle, qualidade e compartilhamento dos dados entre as unidades. Indicadores usados na governança permitem

acompanhar a implantação de modelos preditivos e prescritivos para cada iniciativa apresentada.

Isso é suportado por toda tecnologia disponível no banco e a arquitetura técnica converge o ferramental e infraestrutura necessários para a construção, avaliação, implantação, acompanhamento e governança dos modelos e soluções analíticas desenvolvidos.

Para o treinamento dos funcionários e a disseminação da cultura analítica no Banco, foi criada uma trilha de capacitação priorizando a formação de cientistas e engenheiros de dados, dentre outros cursos que aprimoram a atuação nesse campo.

Para atendimento e interação com as diversas áreas de negócio do Banco, as estruturas de inteligência analítica trabalham em tribos e *squads* multidisciplinares. Isso gera sinergia entre as equipes que desenvolvem produtos ou soluções e



os especialistas em analytics. Esse ambiente colaborativo facilita o acesso aos dados disponíveis, o compartilhamento de conhecimentos e acelera as entregas para melhor atender os clientes.

Abaixo, os principais destaques do período:

- **Prova de vida de beneficiários do INSS:** redução da necessidade de deslocamento de beneficiários às agências, com mais de 750 mil provas de vida automáticas realizadas de junho a outubro/2020.
- **Atualização Automática da Produção Agropecuária:** Foi projetada a redução de 350 mil interações nas agências no período 2020/2021 com a atualização do cadastro de produção agropecuária de forma digital.
- **Infraestrutura e inteligência analítica para abordagem *realtime*:** Para melhorar a experiência dos clientes com o atendimento digital, evoluímos a capacidade de ofertar produtos como crédito e cartões para pessoas físicas em tempo real, o que permitiu alcançar mais de 500 mil ofertas por dia com modelos analíticos baseado em ações dos clientes.
- **PiX para Pessoa Jurídica:** Foram analisados os dados de mais de 2,5 milhões de clientes PJ do BB e segmentamos os perfis indicando grupos de clientes com comportamentos similares de utilização de serviços impactados pelo PIX. Essa iniciativa permite definir estratégias para otimizar a experiência do cliente com a indicação do melhor canal de oferta, considerando a maior probabilidade de sucesso.
- **PiX para Pessoa Física:** O BB utilizou de *machine learning* para segmentar os clientes PF e definir uma estratégia de abordagem específica. Para isso foram analisadas milhões de transações de pagamentos, dados de multibancarização, informações sobre o uso de cartões, pontos de interação mais frequentes e dados sociodemográficos.
- **Automatização da validação de dados pessoais para *On-boarding*:** Iniciamos em outubro/2020 a automatização dos processos de validação dos dados dos clientes, com a meta de atingir 70% de automatização nas decisões sobre validação de dados pessoais.



Projeções Corporativas 2021

Tabela 6. Projeções corporativas para 2021

	Projeções 2021
Lucro Líquido Ajustado - R\$ bilhões	16,0 a 19,0
Margem Financeira Bruta - %	2,5 a 6,5
Carteira de Crédito - %	8,0 a 12,0
Negócios Varejo - %	9,0 a 13,0
Atacado PJ - %	7,0 a 11,0
Rural - %	7,0 a 11,0
Receitas de Prestação de Serviços - %	-1,5 a 1,5
Despesas Administrativas - %	-1,5 a 1,5
PCLD Ampliada - R\$ bilhões	-17,00 a -14,00

Carteira de Crédito: considera a carteira doméstica orgânica, adicionada de TVM Privados e Garantias e não considera crédito a Governo; **Negócios Varejo:** considera carteira Pessoa Física e segmento MPME, com faturamento anual de até R\$ 200 milhões; **Atacado PJ:** considera Grandes Empresas com faturamento anual superior a R\$ 200 milhões e Crédito Agroindustrial.

As projeções corporativas para 2021 foram elaboradas considerando as seguintes premissas:

Premissas sob gestão da Administração

- Preservar o atual modelo de negócios;
- Otimização da alocação de capital;
- Foco no relacionamento, buscando ser o principal provedor de soluções, de forma a potencializar a experiência do cliente e o resultado do banco;
- Intensificação da Estratégia Digital, com investimentos na racionalização e renovação da estrutura operacional;
- Reajustes nos contratos com fornecedores e acordo coletivo de trabalho, alinhados à prática de mercado.

Premissas que escapam a gestão da Administração

- Alterações regulatórias que possam impactar os negócios;
- Nível de atividade econômica doméstica e mundial;
- Preservação da atual arquitetura da política macroeconômica doméstica;
- Taxa de desemprego.