



Saiba mais
Aponte seu celular
para MD&A 4T20

Informações BB

Informativo para Acionistas
www.bb.com.br/ri



Melhoria contínua da experiência do cliente é o foco de nossa estratégia

2020 foi um ano desafiador, mas principalmente de grandes transformações. Aceleramos a construção de uma nova perspectiva e reafirmamos o compromisso de ter o cliente no centro. Temos oferecido suporte aos nossos clientes durante a pandemia, intensificamos nossa transformação digital, fortalecemos nosso balanço e construímos as bases para melhores resultados.

Reforçamos o nosso apoio à sociedade, disponibilizando alternativas de crédito e condições de prorrogações para que pessoas e empresas pudessem readequar seus compromissos financeiros, atendendo a mais de 2,3 milhões de clientes.

Consolidamos nossa atuação para além da presença física, com integração e especialização do atendimento, oferecendo a nossos clientes novas soluções, conveniência, proximidade e simplicidade. Hoje 86,5% de nossas transações já são realizadas por meio de plataformas digitais. Em termos de originação de negócios, 72% dos desembolsos de crédito Pessoa Física ocorreram de forma digital e remota. Alcançamos mais de 21,2 milhões de clientes ativos nos canais digitais. Foram 17 milhões de atendimentos via Whatsapp em 2020, com 77% dos casos solucionados por meio de inteligência artificial. Nossas soluções estão cada vez mais omnichannel e expandimos nossos analytics de conhecimento do cliente para especialização no atendimento e ganho de escala no relacionamento digital.

Aprimoramos nossos modelos de atendimento para que os clientes tenham uma experiência única e personalizada. Lançamos os escritórios Leve Digital para

atender clientes com alta maturidade digital e contaremos com 800 profissionais de investimento para clientes investidores.

Ações alinhadas à perspectiva de sustentabilidade estão presentes em nosso dia a dia há muitos anos, sendo uma dimensão integrada à gestão dos negócios e processos. Seguimos avançando e estabelecemos dez compromissos para o futuro cobrindo temas como energia limpa, redução de pegada de carbono, diversidade, suporte ao empreendedorismo, estímulo a investimentos em práticas sustentáveis nos diversos segmentos da economia, dentre outros.

No 4T20 o lucro líquido ajustado atingiu R\$ 3,7 bilhões, um crescimento de 6,1% em relação ao trimestre anterior. Em uma ótica anual, o Lucro Ajustado de 2020 alcançou R\$ 13,9 bilhões, uma redução de 22,2% em relação ao ano de 2019, impactado pela antecipação prudencial de provisões de crédito. Essas provisões fortalecem o nosso balanço e permitem que absorvamos com segurança os eventuais impactos futuros da pandemia nos indicadores de inadimplência. O Resultado Estrutural, que não sofre os efeitos das provisões, seguiu com elevação de 5,9%, totalizando R\$ 42,4 bilhões no ano, evidenciando que nossos negócios permanecem sólidos e resilientes.

O controle de despesas e a busca pela eficiência são uma agenda constante. Temos iniciativas importantes em andamento que nos trarão economias recorrentes de R\$ 3 bilhões anuais após sua completa implementação.

Para 2021, nossas estimativas apontam para melhores resultados que serão alcançados por meio do crescimento do crédito, pela normalização dos níveis de provisões de crédito, pela resiliência na geração de receitas e pelo contínuo controle das despesas. Com isso, reforçamos o compromisso de construir uma rentabilidade sustentável, entregando a melhor experiência ao cliente em um Banco cada vez mais digital.



Em 2020, fortalecemos nosso balanço e construimos a base para melhores resultados



Resultado

Lucro ajustado alcança **R\$ 13,9 bilhões**, redução de 22,2%, impactado pela antecipação prudencial de provisões de **R\$ 8,1 bilhões**



Carteira de Crédito

Alcança **R\$ 742,0 bilhões**, crescimento de **9,0%**

INAD+90 atingiu **1,9%**

Desembolso de **R\$ 19 bilhões** em programas de créditos emergenciais



Sólidas tendências operacionais

Resultado estrutural em elevação de **5,9%**, totalizando **R\$ 42,4 bilhões**



Capital Fortalecido

ICP de **13,62%**



Dinâmica das receitas e despesas

Margem Financeira Bruta **+5,1%**

Despesas administrativas estáveis **+0,1%**

Índice de eficiência: **36,6%**





Um banco cada vez mais digital



86,5 %
Das transações realizadas por
plataformas digitais¹ em dez/20



21,2 milhões
de clientes ativos em **canais
digitais²** **+40%** sobre dez/19



6,8 milhões
de nativos digitais³
+78% sobre dez/19



30,6 milhões
de atendimentos **"Fale Com"⁴**
+51% sobre dez/19



WhatsApp 17 milhões
de atendimentos
+662% sobre 2019
77% dúvidas sanadas por IA
70% avaliações positivas



PIX 31,5%
Market Share⁵
Único banco com PIX no WhatsApp e por comando de voz



72%
Desembolsos crédito PF
de **forma digital/remota**



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

CIO 100 Awards
Entre as 100 empresas mais
inovadoras do Mundo, 2020

iBest
Juri Popular
Banco Digital do Ano 2020

**App BB, melhor avaliado
entre os bancos**



(1) Mobile e Internet (2) Clientes PF e PJ que fizeram pelo menos uma transação nos últimos 90 dias nas plataformas digitais BB: APP, Carteira BB, APF, Gerenciador Financeiro, APP Ourocard, APP e Home de investimentos e Whatsapp (3) Clientes que iniciaram relacionamento com o Banco do Brasil por meio de Canais Digitais. (4) Inclui atendimento a Pessoa Física, Empresas e Governo. (5) Em recursos transferidos.



Geramos valor
pela proximidade
e pela prontidão



+1,3 milhão de clientes com assessoramento especializado

- 100% dos clientes alto varejo atendidos
- Aumento de 20% no NPS desse público
- Incremento de 25% na rentabilidade desses clientes¹



Novo modelo | Cliente Estilo Investidor

- 800 profissionais de investimentos
- 46 escritórios regionais + 32 plataformas
- 2 Superintendências



Reforço de competência histórica | Agro

- 2 mil profissionais especializados
- 915 carteiras em 643 municípios
- +40% clientes com assessoramento



Novo Modelo | Cliente Alta Maturidade Digital

- 1.461 profissionais especializados
- 16 escritórios no modelo 'Digital Level'
- 2 Superintendências

(1) Resultado gerencial gerado pelo cliente no consumo de produtos e serviços, deduzidas as despesas operacionais - escalonada em 18 meses



Buscamos redução recorrente de despesas com a implementação de medidas de eficiência.



Economia bruta de **R\$ 1 bilhão** em 2021

Economia de **R\$ 10 bilhões** até 2025



Intensificando nossa trajetória em Sustentabilidade, estabelecemos 10 compromissos de longo prazo



Negócios Sustentáveis

Energia Renovável
R\$ 15 Bilhões¹ até 2025

Agricultura Sustentável
R\$ 125 Bilhões¹ até 2025

Empreendedorismo
R\$ 1 Milhão até 2025³

Eficiência Estadual e Municipal⁴
R\$ 20 Bilhões² até 2025



Investimento Responsável

Fundos ASG e Avaliação ASG de 100% AuM⁵ até 2022
R\$ 20 Bilhões¹ até 2025

Recursos Sustentáveis
R\$ 30 Bilhões² até 2030



Gestão ASG

Emissões diretas de GEE

Compensar
100% a partir de 2021

Reduzir
30% até 2030

Energia renovável
90% até 2024

Diversidade em cargos de liderança
23% de pretos e pardos até 2025

30% de mulheres até 2025

Clientes com maturidade digital
17 Milhões até 2025

Fundação BB⁶
1 Bilhão até 2030

Conheça os compromissos na íntegra em www.bb.com.br/sustentabilidade



Banco mais sustentável do mundo e 3º colocado no ranking geral

Clique aqui e assista nosso vídeo Manifesto de Sustentabilidade

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

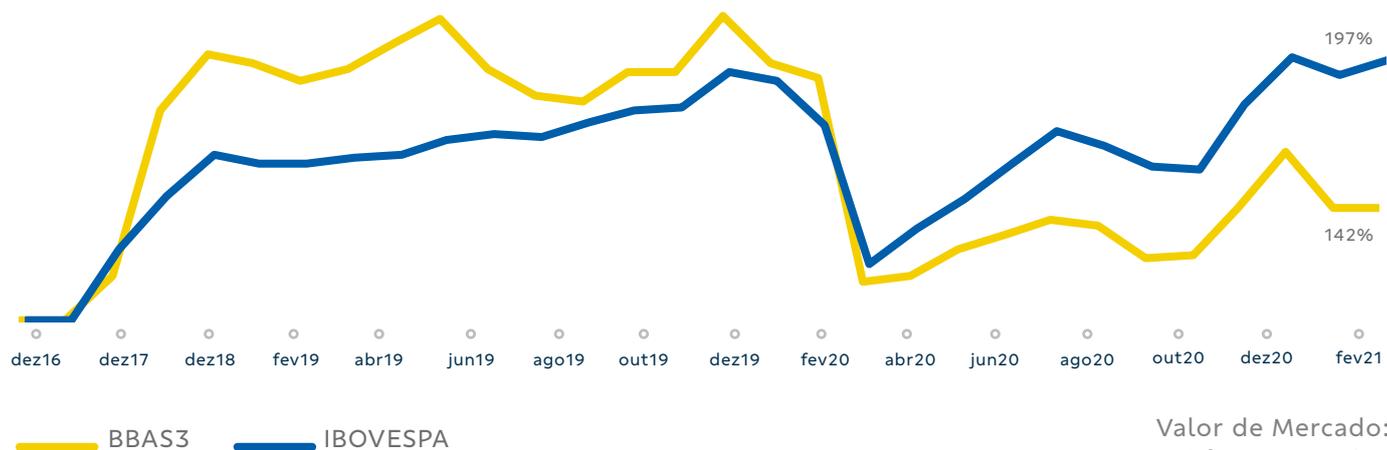


Indicadores de mercado

	Dez/20	Dez/19
Valor Patrimonial por Ação - BBAS3 (R\$)	40,91	34,68
Cotação de Fechamento - BBAS3 (R\$)	38,80	52,82
Cotação ADR (US\$)	7,56	12,93

	2020	2019
Lucro por Ação (R\$)	4,39	6,39
Juros sobre o Capital Próprio - JCP (R\$ milhões)	4.197	6.733

Desempenho das Ações* (dez/16 base 100)



Valor de Mercado:
R\$ 96,5 bilhões
Dados ref. a 10/02/2021

* BBAS3 - Preços de fechamento ajustados por proventos

Remuneração aos acionistas

De acordo com o Fato Relevante divulgado em 25.01.2021, foi aprovada a distribuição de 35,29% do lucro a ser distribuído referente ao exercício de 2020 e o payout de 40% para o exercício de 2021, via dividendos e/ou juros sobre o capital próprio (JCP).

Quando a distribuição for via JCP, o montante calculado com base no percentual de payout aprovado corresponde ao valor bruto, sobre o qual poderão incidir tributos, conforme legislação vigente.

Criação de canal exclusivo para atendimento ao acionista



4003-9111

De segunda a sexta, das 9h às 18h

Atendimento destinado aos acionistas Pessoas Físicas do Banco do Brasil.



Projeções Corporativas 2021

	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	-17,0 a -14,0

Carteira de Crédito: Carteira doméstica orgânica, adicionada de TVM Provados e Garantias - Não considera crédito a Governo. **Negócios Varejo:** Considera carteira Pessoa Física e 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.



O Boletim Trimestral InformAções BB é direcionado a todos acionistas, investidores, analistas de mercado e interessados. Está disponível no site Relações com Investidores:

www.bb.com.br/ri > Informações Financeiras > Apresentações e Boletins



www.bb.com.br/ri
ri@bb.com.br



Av. Paulista, 1230
18º andar - Bela Vista
São Paulo – SP | Brasil
CEP 01310-100

