1. & Relatório da Administração

Relatório da Administração

1S22

Caro leitor,

Iniciamos o ano de 2022 renovando nosso compromisso em trazer resultados robustos, crescentes e consistentes, fruto de nossas iniciativas estruturantes, priorizadas a partir da Estratégia Corporativa do Banco do Brasil, que são sumarizadas em três pilares: (i) proximidade de todos os públicos de interesse; (ii) aceleração da transformação digital e inovação para entregar a melhor experiência ao cliente; e (iii) foco na rentabilidade. Ao mesmo tempo, fortalecemos nossa atuação sustentável, com negócios que geram externalidades socioambientais positivas e por meio dos diversos programas da Fundação Banco do Brasil.

Apresentamos um lucro líquido recorde no primeiro semestre de 2022 (1S22), totalizando R$ 14,3 bilhões, crescimento de 46,5% em um ano, com destaque para a geração robusta de negócios com qualidade, disciplina na eficiência e sólida gestão de capital. Mais do que um resultado forte, entregamos à sociedade, apenas no primeiro semestre, um valor adicionado[[1]](#footnote-2) de R$ 36,9 bilhões.

Reforçamos nosso compromisso com a geração de valor para todos os nossos públicos de relacionamento e 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.

Para nos guiar nessa direção, definimos nossos principais objetivos estratégicos para os próximos cinco anos, os quais estão 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, de forma a propiciar-lhe a melhor experiência. Com isso, buscamos continuamente tornar o BB seu principal banco de relacionamento, aprimorando a oferta de soluções personalizadas e inovadoras e atendendo-os onde, quando e como desejarem.

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

Temos consolidado dia a dia, junto aos nossos funcionários, um dos principais componentes da ECBB, o Propósito de “Cuidar do que é valioso para as pessoas”. Isso significa que o foco recai sobre as pessoas e o que importa para elas (retorno sobre investimentos, segurança, preservação do patrimônio, realizações etc.), e não simplesmente sobre nossos produtos e serviços. Pessoas, por sua vez, abrangem todos os *stakeholders*, ou seja, clientes, acionistas, funcionários e a sociedade como um todo.

Com valores organizacionais sólidos, buscamos transformar em atitudes a contribuição de cada um para a perenidade da Empresa. Os valores constituem princípios que guiam a organização, enfatizando o foco no cliente, a eficiência, a inovação, o senso de dono, a ética, a confiabilidade e o espírito público.

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

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

Cenário Macroeconômico

O ambiente internacional permaneceu sob incertezas ao longo de quase todo o primeiro semestre devido ao conflito entre Rússia e Ucrânia, iniciado em meados de fevereiro. As sanções dos membros da União Europeia à Rússia levaram às altas nos preços de energia, em especial, o petróleo e o gás natural, além de insumos para a agricultura, como os de fertilizantes e grãos, como o trigo e o milho. O aumento de preços dessas *commodities* afetou a economia mundial, gerando pressão sobre a inflação das principais economias globalizadas.

As incertezas e a pressão sobre os preços globais fomentaram a adoção de políticas monetárias mais duras pelos bancos centrais ao redor do mundo, levando ao aumento das taxas de juros e elevando os riscos sobre uma desaceleração mais intensa da atividade econômica mundial.

Nos EUA, a inflação atingiu o maior patamar desde o início dos anos 80, afetando de forma mais pronunciada os setores ligados a serviços e recreação, não mais concentrado nos setores de energia e alimentação. Essa pressão nos índices de inflação tem exigido postura mais firme da autoridade monetária para conter a escalada dos preços, influenciada também pelo aquecido mercado de trabalho norte-americano. Com isso, o Banco Central Americano (Federal Reserve) implementou um ajuste monetário intenso no decorrer do semestre, encerrando o período com a taxa de juros entre 1,50% a 1,75%.

Em relação à China, os indicadores agregados de atividade econômica apontaram perda de dinamismo no segundo trimestre deste ano. A confiança das pequenas empresas recuou para o segundo menor nível da série histórica. A demanda permanece baixa diante da possibilidade de novos *lockdowns* em decorrência da política Covid zero do governo. Além disso, a queda nas vendas de veículos e habitações surpreendeu negativamente, mesmo diante da redução de impostos e juros.

No Brasil, o primeiro semestre mostrou uma melhor perspectiva sobre a atividade econômica brasileira, caminho contrário ao percorrido pelas principais economias globais. O melhor desempenho, após o período mais intenso da pandemia, repercutiu na retomada do mercado de trabalho, com destaque para a recuperação do setor de serviços e nos indicadores de confiança, levando a uma melhora nas expectativas para o crescimento do PIB em 2022.

Em relação à inflação, o semestre foi marcado pela elevação dos preços internos, impulsionados pela maior resiliência da demanda doméstica e pelos efeitos derivados do conflito europeu. Nesse sentido, apesar do ciclo de aperto monetário brasileiro já se encontrar em estágio avançado, o Copom seguiu com altas sucessivas na taxa básica de juros, atingindo 13,25% a.a. na reunião de junho.

Acionistas e Detentores de instrumentos de dívida

O Banco do Brasil conta com uma base de mais de 886 mil acionistas, sendo 98,3% pessoas físicas e 1,6% pessoas jurídicas. Entre janeiro de 2019 e junho de 2022, nossa base de acionistas PF cresceu de 430 mil para 871 mil. Nossa composição acionária encerrou junho distribuída entre 50% de ações com a União Federal e 49,6% em circulação (*free float*), dos quais 78,5% são detidos por investidores locais e 21,5% por investidores estrangeiros.

Nossas ações (BBAS3) representaram 2,343% do Ibovespa para o último quadrimestre.

O Valor Patrimonial por ação encerrou o período em R$ 50,78, variação de 8% em relação a dezembro/21. A Cotação de Fechamento ficou em R$ 33,38 para BBSA3 e US$ 6,36 para as ADRs que fazem parte de um programa nível I, negociadas no mercado de balcão norte-americano.

Agenda ASG (Ambiental, Social e de Governança)

Sustentabilidade não é assunto novo para nós, ela está presente em nossa estratégia, nas práticas, na gestão e nos negócios, e em constante evolução há mais de 36 anos, começando com a atuação da Fundação Banco do Brasil em 1985. 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 nossos públicos de interesse. Essas premissas estão materializadas no Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB, nosso principal instrumento fomentador de práticas socioambientais desde 2005, que está alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU). 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 o nexo entre negócios, pessoas e meio ambiente.

Compromissos com o futuro

Para continuarmos como protagonistas na busca por um mundo cada vez mais sustentável, em 2020 divulgamos 10 Compromissos com metas até 2030, que envolvem as frentes de Negócios Sustentáveis, Investimento Responsável e Gestão ASG. Destaque aos compromissos “Um milhão de Empreendedores” e “Compensar 100% das Emissões Diretas de GEE”, que já atingiram as metas propostas.

**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) Energia renovável adquirida no mercado livre (ACL) e produção própria ao final do período (7) Valor acumulado de 2021 ao 1S22. (8) O BB neutraliza suas emissões do escopo 2 no ano seguinte, através da aquisição de I-RECs.

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.

No 1S22, foram mobilizados R$ 96,5 milhões em investimento social, somados recursos do Banco do Brasil, empresas do conglomerado e de parceiros, que viabilizaram o apoio a 224 projetos, impactando positivamente mais de um milhão de pessoas. Entre 2012 e 2021, foram mais de R$ 2,7 bilhões em investimentos sociais, beneficiando a mais de seis milhões de pessoas.

Apresentamos os principais destaques dos programas no primeiro semestre de 2022:

**Saúde e Bem-estar**

Em maio, a Fundação Banco do Brasil e a Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein formalizaram parceria com o objetivo de promover a saúde em locais desassistidos.

A iniciativa apoia um projeto de Centro de Telemedicina que proporcionará capacitação e aprimoramento de equipes de atenção primária para atendimento ambulatorial especializado por telemedicina em comunidades com limitação de acesso a serviço público de saúde, nas regiões Norte, Centro-oeste e Sudeste.

Também temos apoiado atuação especializada de instituições que oferecem tratamento, prevenção, reabilitação e pesquisa no segmento oncológico.

**Educação para o Futuro**

Em junho, a Fundação Banco do Brasil, o Ministério do Trabalho e Previdência, a Microsoft, Sebrae, FENABB e Alelo lançaram a iniciativa Conexão Jovem Mercado – Educação para o Futuro, uma ação que tem como objetivo preparar os jovens entre 14 e 17 anos, estudantes de escolas públicas para a vida adulta e inclusão no mundo do trabalho por meio do desenvolvimento de habilidades socioemocionais e cognitivas, integração de tecnologias digitais no contexto pedagógico de ensino-aprendizagem e capacitação em técnicas básicas para a inserção no mercado.

**Meio Ambiente e Renda**

O BB Consórcios lançou em junho, como forma de apoiar o crescimento econômico e o retorno socioambiental, os novos Grupos Verdes para a aquisição de bens voltados para a eficiência no uso de recursos naturais e baixa emissão de carbono. A cada cota comercializada, 10 árvores serão plantadas por Instituições conveniadas parceiras, com o apoio da Fundação Banco do Brasil. Com os objetivos de comercialização atingidos, o aumento de árvores a serem plantadas será 35% maior em relação ao projeto realizado em 2021.

Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)

Atualizamos a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), um conjunto de princípios e diretrizes de natureza social, ambiental e climática a serem observados pela instituição e por todos os funcionários na condução de seu dia a dia, o que resulta na ponderação de variáveis econômicas, sociais e ambientais no desenho e desenvolvimento dos processos, produtos e serviços e em cada tomada de decisão.

A PRSAC é uma evolução da Política Específica de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), existente no Banco do Brasil desde 2015. A política agora traz a ótica climática junto à ambiental e social. A adequação aprovada reforça o posicionamento estratégico e a atuação do BB com relação às melhores práticas de mercado e segue gerando valor de maneira sustentável a seus clientes, acionistas, funcionários e toda a sociedade.

Mercado de Carbono

Em maio, expandimos nosso posicionamento em sustentabilidade na atuação no mercado de carbono com a realização do Congresso Mercado Global de Carbono – Descarbonização e Investimentos Verde. O evento contou com o apoio institucional do Banco Central do Brasil, do Ministério do Meio Ambiente (MMA) e do Governo Federal e 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 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. Para isso, estruturamos parcerias com empresas renomadas e atuantes no mercado voluntário de carbono 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.

Nesse sentido, negociamos primeiro contrato de apoio a cliente para geração de créditos de carbono, na metodologia de desmatamento evitado. Ao todo temos mapeados 500 mil hectares para esta metodologia, com mais de 70 clientes prospectados. O primeiro contrato negociado refere-se a área localizada na divisa entre os Estados do Amazonas e do Acre, com cerca de 17 mil hectares de floresta amazônica preservada. Na parceria, o cliente do Banco se compromete a manter a área preservada durante 20 anos. Em troca, será remunerado anualmente pela venda dos créditos de carbono gerados e comercializados, garantindo recursos para conservação do meio ambiente.

Complementando nosso portfólio de investimentos sustentáveis, lançamos em maio nosso primeiro fundo com exposição ao mercado de crédito de carbono, o BB Multimercado Carbono. A estratégia do fundo visa esse mercado, no qual as permissões, ou créditos, são negociados entre as empresas, aproveitando todo o potencial dessas transações. Buscamos proporcionar retorno aos clientes investindo em contratos futuros de crédito de carbono, por meio de derivativos, ao mesmo tempo em que apoiam o combate às mudanças climáticas.

Carteira de Negócios Sustentáveis

Atingimos, ao fim de junho/22, R$ 292,2 bilhões em operações de créditos sustentáveis, crescimento de 13,3% 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.

Em linha com nossos compromissos de longo prazo e para auxiliar nossos clientes na transição para um portfólio mais sustentável, temos as seguintes metas a serem atingidas até 2025: (i) fomentar a energia renovável, expandindo nossa carteira de crédito para este fim para R$ 15 bilhões; (ii) ampliar a carteira de agricultura sustentável para R$ 125 bilhões e auxiliar projetos de eficiência estadual e municipal, com desembolsos de R$ 20 bilhões.

Em maio/2021 lançamos linha de crédito específica para aquisição de sistemas de geração de energia solar. O BB Crédito Energia Renovável beneficia clientes pessoas físicas, que podem financiar até 100% do valor de sistemas fotovoltaicos, incluindo a instalação. Desde o lançamento da linha já foram desembolsados mais de R$ 345 milhões, contribuindo com a transição para a energia verde em cerca de 11 mil projetos residenciais. Em maio/2022, o Crédito Energia Renovável teve seu prazo ampliado de 60 para 96 meses, tornando a linha ainda mais competitiva. Mais de 35% do valor desembolsado foi realizado pelo aplicativo.

A nossa carteira de negócios sustentáveis é submetida a avaliação independente, que considera as principais taxonomias internacionais para classificação da carteira.

Investimento Responsável

Temos trabalhado para engajar nossos clientes a investirem em ativos sustentáveis, oferecendo uma diversa gama de produtos que aliam rentabilidade às melhores práticas ambientais, sociais e de governança. Nossas soluções de investimento responsável alcançaram R$ 8,5 bilhões em junho, crescimento de 45,5% em 12 meses.

No segundo trimestre, crescemos 17,2% no volume captado via LCA Verde (Letra de Crédito ao Agronegócio), que tem como objetivo fomentar a carteira de agricultura de baixo carbono do BB, atingindo R$ 4,3 bilhões. O produto complementa o nosso portfólio de soluções de investimento ASG, cuja demanda tem sido crescente, já que o investidor busca por estratégias de diversificação que estejam alinhadas aos seus valores e às tendências de mercado.

Captações Sustentáveis

Em janeiro de 2022, emitimos nosso primeiro Social Bond no mercado de capitais. Foram captados US$ 500 milhões por um prazo de 7 anos. A aplicação dos recursos, destinados para novas operações, foi integralmente alocada para micro e pequenas empresas em apenas 30 dias após a emissão. Como adicionalidade social principal destacamos a manutenção e geração de emprego e renda. A captação está alinhada com o *framework* de finanças sustentáveis e os Social Bond Principles e foi reconhecida internacionalmente pela publicação The Banker.

Parceria com a Agência Francesa de Desenvolvimento

Nossa parceria com a Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD) viabilizará empréstimo de € 100 milhões, destinados a financiamento de projetos no setor de energia renovável, em apoio aos 10 Compromissos de Longo Prazo em Sustentabilidade.

A captação permitirá a expansão da oferta de crédito para os públicos PF e PJ Varejo, com prazo total de 10 anos. O acordo contará ainda com valores investidos pela AFD destinados para cooperação técnica.

O fomento a energias renováveis, além de contribuir para a redução de Gases de Efeito Estufa, é um importante gerador de emprego e renda em sua cadeia produtiva. Estima-se que, com o investimento da AFD, 3.100 empregos possam ser gerados e a emissão de cerca de 113 mil toneladas de CO2 possam ser evitadas.

Relacionamento com Fornecedores

Nossa Política de Relacionamento com Fornecedores, revisada no final de 2021, reflete os valores do Banco do Brasil e estimula a adoção de boas práticas socioambientais, como proteção ao meio ambiente, valorização da diversidade e respeito aos direitos humanos e trabalhistas. Prevemos critérios sustentáveis em nossos processos de compras e contratações visando a transformação da cadeia de suprimentos.

Além de dar ampla divulgação aos nossos fornecedores, disponibilizamos no Portal do Fornecedor (fornecedor.bb.com.br), cursos que abordam os temas Prevenção e Combate a Corrupção, Lavagem de Dinheiro, Assédio e Ética.

Ecoeficiência Energética

Investimos em fontes renováveis para chegarmos em 2024 com 90% de nossa energia descarbonizada. Migramos 47 prédios administrativos para o Ambiente de Contratação Livre (ACL), garantindo o consumo de energia limpa e economia acumulada de R$ 39 milhões de 2018 a 2022. Até o fim do ano, outras 17 unidades serão migradas, com expectativa de redução de despesa de R$ 60 milhões até 2024.

Atualmente, possuímos duas usinas fotovoltaicas operacionais que geram 16 GWh/ano e trouxe uma economia de R$ 11,6 milhões de 2020 a 2022. Outras sete estão em implantação e mais 20 usinas estão em licitação. 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), plataforma internacional que permite aquisição de energia de fonte renovável rastreada para compensar as emissões pelo consumo de energia elétrica.

BB é o banco brasileiro mais associado ao tema ASG

Um estudo da consultoria Walk The Talk buscou identificar as empresas mais associadas ao tema ASG, por meio de pesquisa realizada com 4.421 pessoas, homens e mulheres, de 16 a 64 anos, das cinco regiões do Brasil, das classes A, B e C.

O Banco do Brasil obteve um total de 335 pontos na pesquisa, figurando como banco mais bem posicionado e sétima empresa mais bem colocada no quadro geral.

Fomos ainda reconhecidos como o banco mais sustentável do planeta pelo Corporate Knights, somos membro dos Índices Dow Jones de Sustentabilidade, FTSE4Good e ISE (da Bolsa de Valores do Brasil B3) e temos ainda a classificação AA em um grupo de empresas líderes em sustentabilidade a partir das classificações MSCI.

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.

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 dois representantes dos acionistas minoritários.

Além disso, o CA possui em sua composição 37,5% de lideranças femininas, sendo a atual presidente a primeira mulher a ocupar a posição. O Conselho Diretor conta também com a primeira mulher a ocupar um cargo de vice-presidente. Considerando diretoras e integrantes de comitês, atualmente, aproximadamente 22% das posições estatutárias são ocupadas por mulheres. Em reconhecimento ao seu compromisso de gestão com a diversidade em cargos de liderança, o BB recebeu o selo WOB - Women on Board.

No Banco do Brasil, as decisões são tomadas de forma colegiada em todos os níveis, com o intuito de reduzir os riscos do negócio pelo envolvimento de todos os executivos na definição de estratégias e na aprovação de propostas, em suas esferas de atuação. Neste contexto a administração utiliza de uma estrutura de comitês, subcomitês e comissões estratégicas que garantem agilidade, qualidade e segurança à tomada de decisão.

Experiência do Cliente

Temos o cliente no centro de nossa estratégia e procuramos construir um relacionamento de longo prazo com ele oferecendo uma experiência de excelência. Para isso, trabalhamos em quatro frentes: (i) expansão e rejuvenescimento, otimizando as jornadas e atraindo novos entrantes; (ii) engajamento e rentabilização, oferecendo assessoria humana e digital e hiperpersonalização, um Banco para cada cliente; (iii) fidelização e retenção, com relacionamento próximo e comunicação personalizada, melhorando a satisfação dos clientes; e (iv) atuação em ecossistemas, trazendo a cadeia de valor, indo além do *banking* tradicional.

Um banco para cada cliente

Olhamos para o cliente de uma forma completa, quebrando as barreiras tradicionais de segmentação e conhecendo seus interesses, hábitos de consumo, estilo de vida, valores e afinidades. Com o uso extensivo de dados, entendemos e valorizamos o que é importante para cada um, promovendo um relacionamento próximo que vai além do *core* bancário.

O uso de inteligência analítica aplicada ao conhecimento do cliente, inclusive nas interações em redes sociais e nas visitas presenciais que as áreas realizam, permitem ainda mais personalização do relacionamento, gerando boas experiências e relevância, para que os clientes tenham acesso a um banco altamente especializado, com produtos, serviços e assessoria adequados às suas necessidades. Estar próximo de nossos clientes proporciona mais satisfação e oportunidades de negócios.

As ofertas e as abordagens são realizadas com base em recomendações do *Customer Relationship Management* (CRM), no qual diariamente são analisados mais de 103 milhões de clientes e *prospects*, resultando em mais de dois bilhões de possibilidades de ofertas. Destacam-se também as abordagens por contexto, em tempo real, nas quais são identificados eventos relevantes do cliente traduzindo-se em oportunidades de geração de negócios e estreitamento do relacionamento, além de uma melhor experiência.

Onde, como e quando o cliente desejar

No BB, o cliente conta com atendimento em todo Brasil, no canal que ele escolher. Avançamos na migração de nossa estrutura de atendimento para modelos mais leves, mais eficientes e especializados, o que resulta em uma experiência integral nos canais e amplia nossa capilaridade, garantindo a melhor conveniência para nossos clientes. Viabilizamos negócios e inovações para estarmos sempre próximos e disponíveis aos nossos clientes, estejam eles em nossas agências, no nosso App, nas redes sociais ou no Metaverso.

Nos últimos anos, houve uma evolução significativa da migração das transações para canais digitais. 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.

Aprimoramos o atendimento em canais remotos e nossa assessoria financeira presencial, que foi reforçada pela convocação de mais de 2.900 candidatos empossados. Ultrapassamos 11,3 mil pontos de atendimento, com agências, postos e correspondentes bancários, além de alcançarmos 26,2 milhões de clientes utilizando recorrentemente os canais digitais.

Somos a primeira instituição financeira com amplo atendimento em Libras, com intérpretes disponíveis a qualquer momento. Entre maio e junho, foram mais de 1,9 mil chamadas, 1.082 clientes atendidos presencialmente nas agências com intérprete remoto e 890 contatos iniciados pelo cliente no App BB, site ou WhatsApp. Esses atendimentos estreitam relacionamentos e geram negócios.

Clientes mais satisfeitos

Nossas iniciativas para aprimorar a experiência dos clientes têm mostrado resultados positivos em termos de satisfação, com o NPS (Net Promoter Score), apresentando evolução no semestre e atingindo resultado histórico, com elevação de 8,0 pontos na comparação com junho/21. A escuta ativa e o entendimento das necessidades dos clientes estão no centro das nossas ações. Após cada atendimento realizado, o Banco encaminha 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 e a satisfação do cliente sejam um objetivo comum de todos.

A consequência deste monitoramento constante das necessidades e satisfação dos nossos clientes, reflete-se no *ranking* de reclamações do Banco Central. Atingimos nosso melhor desempenho desde que este passou a ser divulgado trimestralmente, em 2017. A atuação resolutiva dos funcionários do Banco nos garantiu posição de destaque entre as cinco maiores instituições financeiras do país, bem como entre as demais instituições bancárias e de meios de pagamento.

Centralidade no cliente

Expansão e Rejuvenescimento

O rejuvenescimento da base de clientes é um dos direcionadores estratégicos de nossa atuação. Ampliar a participação dos clientes até 40 anos nos resultados é importante para garantir a sustentabilidade da Empresa, a adequação de produtos e serviços a este momento de vida é uma das medidas para atingir este objetivo. No primeiro semestre, alcançamos número recorde de clientes universitários, superando 1,6 milhão.

Realizamos uma série de ações promocionais para esse público, cujo objetivo principal é promover uma experiência conectada ao comportamento do jovem, inovando num formato de iniciativas e na experiência com nossa marca. Usamos a intensificação do uso de inteligência analítica para entender o melhor contexto e proposta de valor para este cliente. Em julho, lançamos nossa plataforma de rejuvenescimento em São Paulo no evento #POVBB, que reuniu mais de 200 pessoas entre atletas, influencers e jovens.

O BB está no Metaverso, com ações do mundo real transportadas para a cidade virtual do “Complexo”, servidor de RolePlay, que conduz o *gamer* na criação de um edifício do Banco do Brasil, com base na sede existente, em Brasília, e promove um *tour* virtual pelo prédio histórico que abriga o Centro Cultural Banco do Brasil Rio de Janeiro (CCBB-RJ). No *game*, o jogador pode abrir contas e receber benefícios para seu personagem. Haverá empregos relacionados à atividade bancária e nas praias e *outdoors* da cidade virtual, o jogador vai se deparar com a gestora de fundos BB DTVM.

O BB começou a apoiar o segmento de jogos eletrônicos em 2018. Desde então, patrocina eventos como o “Brasil Game Show” (BGS) e o “CBCS – Campeonato Brasileiro de Counter-Strike”, apresenta campeonatos, como o VALORANT Ultimate Ignition Series, e, neste ano, promoveu a troca de experiências entre gamers e amantes dos *eSports* com a “Game Talks BB”, além de criar o “BB Game Series Etapa Universitária”, nosso primeiro torneio, e ampliar o Squad BB. Por meio do eSports, o BB diversifica suas estratégias de transformação digital e rejuvenescimento da base de clientes.

Engajamento e rentabilização

Temos hoje aproximadamente sete milhões de clientes pessoas físicas com acesso aos nossos modelos gerenciados. A oferta de propostas de valor diferenciadas, com a especialização do atendimento e fortalecimento do relacionamento e geração de resultado sustentável em segmentos de clientes e nichos prioritários, tais como profissionais liberais, público investidor, clientes proventistas, produtores rurais e público jovem tem sido uma estratégia vencedora na busca da satisfação e engajamento dos nossos clientes.

Transformamos nosso Programa de Relacionamento, com o lançamento de um novo nome e nova marca, além da entrega de uma plataforma integrada de benefícios em nossos canais digitais. A proposta visa a manter o cliente engajado, com jornadas simples e experiência integrada, buscando aumentar a percepção de valor, fidelização e satisfação. Nosso Programa segue pioneiro no mercado com a entrega de benefícios cada vez mais personalizados e aderentes ao momento de vida e comportamento dos clientes, oferecendo pontos, a *cashback*, cuponeria e vantagens exclusivas aos nossos clientes.

No segundo trimestre do ano, mais de dois milhões de clientes acessaram o Vantagens BB. Foram mais de 250 benefícios publicados em produtos BB, ações para acúmulo e resgate de pontos e promoções em empresas parceiras, inclusive com *cashback* em compras. Nossa performance do "Cashback com Pontos" permitiu o resgate de R$ 33,5 milhões pelos clientes no segundo trimestre, volume 11,3% superior ao trimestre anterior, alcançando novo recorde desde o lançamento da solução em 2018.

Fidelização e retenção

O cliente investidor tem acesso a de funcionários qualificados para relacionamento e atendimento, com ênfase na assessoria especializada em investimentos e em *banking*. Todas as agências do BB possuem profissionais certificados pela Anbima (CPA-10 e/ou CPA-20) para oferta de produtos de investimento. Ao todo são mais de 40 mil profissionais certificados.

Atendendo às necessidades específicas dos clientes investidores, o Banco está em constante expansão da rede especializada. Além dos prefixos especializados, o BB conta com duas superintendências para melhor organizar a rede Estilo investidor e direcionar adequadamente a gestão de negócios desse público.

Disponibilizamos assessoria prestada por especialistas em investimentos certificados com a CEA (Certificação ANBIMA de Especialistas em Investimento). Atualmente, o BB possui mais de 1.200 profissionais que atuam no segmento estilo investidor. Além do atendimento especializado aos clientes PF Alta Renda, também é realizada assessoria em investimentos para clientes Agro, RPPS (Regimes Próprios de Previdência Social), Atacado PJ e Micro e Pequenas Empresas.

Para os clientes do agronegócio, continuamos reforçando o protagonismo no setor, com o atendimento negocial, técnico e presente e com capilaridade nacional. São 18 agências especializadas Agro e 679 municípios com carteiras especializadas, em 22 estados. Toda agência BB conta com funcionários treinados que conhecem o agronegócio e atendem de forma completa. Esse atendimento se soma às agências especializadas no agronegócio, que atuam em todo o Ecossistema do Agronegócio, dos pequenos aos grandes produtores, incluindo as cooperativas e as agroindústrias.

Contamos com uma rede de assessoramento técnico rural composta por mais de 240 profissionais formados em ciências agrárias. Esses funcionários prestam assessoria para otimizar a produção agropecuária em bases sustentáveis e orientam a melhor aplicação dos recursos nas atividades financiadas.

Promovemos o Circuito de Negócios Agro BB, evento itinerante que percorrerá, até o fim do ano, mais de 80.000 km, com cinco carretas que farão paradas em centenas de cidades do país para disseminar conhecimento técnico e boas práticas no campo, além de realizar bons negócios e movimentar a economia de mais de 900 municípios. São milhares de produtores abrangidos em todo o País, promovendo orientações voltadas as atividades produtivas de cada localidade, mobilizando a comunidade e dinamizando a economia.

Além do Circuito, realizamos mais de 500 eventos no País, promovendo orientações voltadas às atividades produtivas de cada localidade, mobilizando a comunidade agro e dinamizando a economia.

Parceiro das Empresas

Aprimoramos nossas estruturas de atendimento para as Empresas, com agências especializadas, plataformas e polos empreendedores. Essa especialização permite avançar na estratégia comercial de atuação por nichos e setores econômicos, com entrega de propostas de valor alinhadas às características e às necessidades dos segmentos-alvo, assim como soluções em crédito, *cash management* (fluxo de caixa), comércio exterior e assessoria em investimentos.

O BB ampliou ainda os negócios junto às cadeias de valor das empresas, agroindústrias e cooperativas oferecendo crédito e serviços para suas redes de fornecedores e parceiros, gerando sinergias que agregam resultados e trazem benefícios em todos os elos da cadeia produtiva.

Para as empresas que atuam no mercado de capitais, por meio do UBS BB, apoiamos a estruturação de operações com o volume total de R$ 31 bilhões no 2T22, sendo R$ 5,7 bilhões em emissões sustentáveis. Assessoramos ainda os clientes na captação de recursos, via *follow-on*, no montante de mais de R$ 6,0 bilhões.

Apresentamos o Painel PJ, que traz de forma intuitiva e consolidada todas as informações de pagamentos e recebimentos dos clientes micro e pequenas empresas. A solução trará as informações de origem dos diversos meios de recebimentos e pagamentos utilizados pelos clientes, o que permitirá aos empresários uma visão financeira mais objetiva do presente, contribuindo para a saúde e sustentabilidade do negócio, além de subsidiar decisões futuras da empresa.

O Painel PJ se soma à Liga PJ, uma plataforma dedicada ao ecossistema empreendedor no país. Disponível no endereço bb.com.br/ligapj, é um espaço para a troca de informações, experiências e conexões negociais entre empreendedores e parceiros 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 conteúdos 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.

Nosso programa de relacionamento com as MPE também foi transformado, passando a chamar-se BB Relaciona Empresas. Com nova identidade visual e aprimoramento do modelo de pontuação, o programa visa a ampliar o engajamento e a fidelização, trazendo ainda mais valor para os clientes desse segmento.

Para apoiar ainda mais o empreendedorismo feminino lançamos em março o BB pra Elas, um movimento que oferece soluções financeiras, educação empreendedora e saúde e bem-estar. Entre as diversas ações do programa, foi desenvolvida plataforma exclusiva ([bb.com.br/bbpraelas](http://bb.com.br/bbpraelas)), com benefícios especiais para todas as mulheres.

Consultores especializados no Setor Público

Historicamente, temos atuado como um dos principais parceiros dos clientes do mercado Setor Público e como agente financeiro do Governo Federal com o propósito de contribuir com o desenvolvimento e a transformação da sociedade brasileira.

O novo modelo de relacionamento com os clientes do Setor Público, implementado em janeiro de 2022, tem levado consultoria especializada a todos os municípios brasileiros, com soluções aderentes às suas necessidades e realidades, apoiando o cliente Setor Público na promoção do bem-estar dos cidadãos e no desenvolvimento econômico e social, melhorando sua experiência.

Esse movimento resultou na reconfiguração do modelo de relacionamento negocial, com a definição de tipos de carteiras alinhadas ao perfil dos clientes. A expansão do atendimento especializado a todos os municípios do interior representou o encarteiramento de mais de 1.800 municípios, permitindo chegarmos com consultores especializados aos 5.568 municípios do país.

Transformação Digital

Evoluímos em nossa transformação digital que está amparada em quatro frentes principais. A primeira, em interfaces e canais, para a ampliação dos nossos pontos de contatos digitais com os clientes. A segunda frente, de novos negócios, para avançar na rentabilização dos negócios, especialmente naqueles que vão ganhando espaço em nosso App, expansão das nossas iniciativas em *venture capital*, rentabilização da nossa plataforma Broto, novas soluções no PIX entre outros. A terceira, de automação e inteligência em processos, no sentido de otimizar processos e liberar tempo e pessoas para focarem no atendimento e negócios. Já a quarta é a frente de transformação cultural com foco na tecnologia e inovação, por meio do Movimento Evolution, lançado em 2022.

Interfaces e canais

Recentemente atualizamos e modernizamos nosso aplicativo, nosso portal e nossos assistentes virtuais. Apresentamos o novo App BB 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 App Banco do Brasil permaneceu como um dos mais bem avaliados da indústria financeira, com avaliação de 4,6 no Google Play (avaliado por mais de 5,0 milhões de usuários) e 4,7 na Apple Store (com 2,5 milhões de avaliações), em uma escala com pontuação máxima de cinco estrelas.

Atuamos desde 2018 nos Assistentes Virtuais e nesse trimestre tivemos um aumento de 22% de usuários únicos comparando com 1T22. Em maio, houve um recorde de 6,1 milhões de usuários/mês e o menor índice de transferência para atendentes humanos desde o início da nossa atuação chegando a 5,3%, com melhoria na nota de avalição de 3,76 no 1T22 para 4,01 no 2T22.

Fomos o primeiro banco a oferecer empréstimo pessoal para correntistas no WhatsApp e no trimestre do total de operações, 80% dos clientes ainda não possuíam crédito pessoal conosco. Ainda neste ano, a previsão é oferecer na ferramenta todas as linhas de crédito disponíveis para pessoa física, além de soluções em investimentos e agronegócios.

Em 2022, o WhatsApp BB passou também a ser mais um aliado de funcionários e clientes quando o assunto é segurança. Implementamos a abordagem ativa para alertas de movimentação de conta pendentes de confirmação e soluções para validar a legitimidade de telefones e mensagens oficiais do Banco. Reforçamos também a atuação preventiva com jornadas informativas e os temas correlatos centralizados na *hashtag* "#segurança".

Novos Negócios

Loja BB – Consolidando nosso SuperApp

Lançada no final de 2021 em nosso aplicativo mobile, a Loja BB vem centralizando a oferta de produtos e serviços não bancários. Ela compreende a seção de Marketplace (compras com *cashback*), os Gift cards, o Vantagens (cupons de desconto e outros benefícios), e as recargas de celular, ampliando a comodidade e relevância do canal. Aproximadamente quatro milhões de clientes utilizaram a Loja BB ao longo do primeiro semestre, realizando mais de 17 milhões transações, que representam um volume de R$ 430 milhões.

Ampliamos para 27 marcas disponíveis em nosso Marketplace. Com isso, trazemos mais relevância ao nosso App e reforçamos nossa ambição em ser o banco preferido dos nossos clientes.

No segmento de *gift cards*, que são cartões de conteúdo pré-pagos, trabalhamos com os principais serviços como Uber, Spotify, Xbox, Google Play, iFood, além de diversas plataformas de *games* e conteúdos educacionais. Ao final do semestre, a Loja BB já disponibilizava mais de 140 *gift cards*, distribuídos através de 18 marcas.

Broto

O Broto, plataforma digital voltada ao agronegócio, completou dois anos de existência e vem escalando sua operação. Neste período, foi contratado R$ 1,6 bilhão 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.

Visando ampliar seu escopo de atuação, em junho, foi assinado um Memorando de Entendimentos de caráter não vinculante entre o Banco do Brasil e a BB MAPFRE Participações S.A., para constituir, de forma conjunta, uma nova sociedade, a Broto S.A., que conduzirá os negócios da Plataforma Digital Broto.

Open Banking

Disponibilizamos as informações do Open Banking para a rede de atendimento do BB, visando garantir que nosso time possa sempre considerar os compromissos financeiros do cliente além do BB, oferecendo a melhor assessoria e produtos que sejam mais adequados para cada situação. Além disso, os dados do open finance já geram negócios e são usados para avaliação de limites de cartão, atualização de renda, portabilidade de crédito e assessoria para investimentos, entre outras iniciativas.

No que diz respeito à iniciação de pagamentos, fomos o primeiro grande banco a completar o processo de *onboarding* e estar apto para oferecer a solução. Em breve, esse serviço estará disponível para que empresas possam ter mais uma forma de receber de seus clientes, com a segurança do BB.

Minhas Finanças Multibanco

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 3,8 milhões de usuários únicos e um milhão de planejamentos financeiros cadastrados. Além disso, 20% dos consentimentos de dados via Open Finance recebidos de outros bancos foram iniciados no Minhas Finanças Multibanco.

Portal Developers BB

No segundo trimestre de 2022, o BB disponibilizou três novas APIs para contratação via Portal Developers: Login BB, Validação de Contas e BB Pay, perfazendo um total de oito APIs disponíveis. Além das três soluções mencionadas anteriormente, o Portal conta com as APIs de Cobrança, Pix, Pix Arrecadação, Pagamentos em Lote e Autorização de Débito Automático.

O portfólio de APIs do BB, que também inclui aquelas disponibilizadas via Portal do Desenvolvedor, encerrou o período com 19 APIs negociais integradas e com chamadas, o que representa um incremento de 12% em relação ao trimestre anterior.

Transformação Cultural

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).

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 são então desenvolvidas, estruturadas, acompanhadas, testadas e simuladas em um Hub de soluções que vai reunir todas as condições para a prototipação da ideia, que se aprovada no ambiente de homologação e viabilidade, é aplicada para atingir nosso propósito.

Avançamos ainda 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 e agronegócios.

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 DTVM 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**. Há três anos consecutivos, o BB vem vencendo essa premiação em diferentes categorias, inclusive como o banco mais inovador da América Latina. Porém, esta é a primeira vez que recebe a 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.

Destaques do Resultado das Demonstrações Contábeis Consolidadas

Lucro Líquido de R$ 14,3 bilhões no 1S22

O Banco do Brasil alcançou lucro líquido de R$ 14,3 bilhões no 1S22, aumento de 46,5% em relação ao 1S21. O resultado foi influenciado pelo robusto crescimento do crédito com qualidade, que refletiu no aumento do resultado da intermediação financeira, pela diversificação de negócios, contribuindo positivamente para o crescimento das receitas com prestação de serviços, ao passo que as despesas administrativas permaneceram sob controle.

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

Tabela 2. Destaques Financeiros

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | BB Banco Múltiplo | BB Consolidado |
| Resultado (R$ milhões) | 1S22 | 1S21 | 1S22 | 1S21 |
| Lucro Líquido | 14.158 | 9.724 | 14.285 | 9.750 |
| Resultado da Intermediação Financeira ¹ | 24.631 | 23.136 | 27.313 | 24.279 |
| Receita de Prestação de Serviços | 9.924 | 9.259 | 15.372 | 14.084 |
| Despesas Administrativas² | 15.968 | 16.205 | 16.875 | 17.047 |

1. – O resultado da intermediação financeira corresponde à soma das receitas da intermediação financeira, das despesas da intermediação financeira e da provisão para perdas associadas ao risco de crédito (PCLD).
2. Composta pela soma de Despesas de Pessoal e Outras Despesas Administrativas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | BB Banco Múltiplo | BB Consolidado |
| Patrimoniais (R$ milhões) | Jun/22 | Dez/21 | Jun/22 | Dez/21 |
| Ativos | 2.135.262 | 1.988.646 | 2.091.608 | 1.932.533 |
| Carteira de Crédito Classificada | 799.888 | 770.470 | 813.468 | 784.796 |
| Recursos de Clientes | 693.149 | 647.617 | 718.460 | 671.270 |
| Patrimônio Líquido | 144.912 | 134.226 | 155.993 | 144.857 |
|  |  |  |  |  |

Resultado de Intermediação Financeira

No 1S22, totalizou R$ 27,3 bilhões, crescimento de 12,5% na comparação com 1S21. Dentre os componentes do resultado da intermediação financeira, destaque para o crescimento de 126,4% das Receitas da Intermediação Financeira, notadamente pela performance no Resultado da Carteira de Crédito (57,5%) e Resultado de operações com títulos e valores mobiliários (321,2%).

Carteira de Crédito

Nossa carteira de crédito classificada cresceu 15,2% em relação a junho de 2021.

Na linha de pessoa física, sem produtor rural, que representa 33,6% do total da carteira classificada, o crescimento foi de 14,0% em um ano. Destaque para o crédito consignado que atingiu R$ 110,6 bilhões, crescimento de 10,5% no comparativo com o mesmo período do ano anterior, bem como para as linhas de cartão de crédito (+51,7%) e empréstimo pessoal (+29,3%), 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$ 264,4 bilhões, crescimento de 11,5% em um ano. Destaque para a carteira de clientes MPME (faturamento bruto anual de até R$ 200 milhões), que atingiu R$ 95,6 bilhões, crescimento de 17,2% e para as Grandes Empresas que cresceram 9,6%.

Já no agronegócio, a carteira classificada atingiu em junho/2022 a cifra histórica de R$ 240,9 bilhões, com crescimento da carteira de crédito rural em 23,7% em 12 meses. Importante ressaltar que 50,4% dessas operações são consideradas sustentáveis, com destaque para as operações para apoio à agricultura familiar 19,7% e à agricultura de baixo carbono 2,9%. Destaca-se ainda o crescimento no ano de 171,6% em títulos do agronegócio - Cédula de Produtor Rural (CPR) e Certificado de Direitos Creditórios do Agronegócio (CDCA).

Em julho, anunciamos o maior Plano Safra da história, destinando R$ 200 bilhões ao agronegócio brasileiro, 48% a mais do que o disponibilizado na safra anterior. Desse montante, R$ 45,5 bilhões serão destinados à pequenos e médios produtores rurais, R$ 110,0 bilhões para a Agricultura Empresarial, R$ 24,5 bilhões em títulos agro e giro, além de outros R$ 20 bilhões em negócios com a cadeia de valor do agronegócio.

No lançamento do Plano Safra 22/23, liberamos as primeiras operações sustentáveis de Empréstimo Financeiro Direto voltadas ao setor agropecuário, que somam R$ 72,3 milhões. Os recursos são fruto do memorando de intenções assinado entre o BB e o Banco de Desenvolvimento do BRICS (NDB, na sigla em inglês), durante o evento do Plano Safra do ano passado. O acordo entre as instituições disponibiliza R$ 1 bilhão e estabelece um plano de cooperação para seleção de projetos sustentáveis e que contribuam para a ampliação da carteira ASG do Banco.

O BB reduziu as taxas de juros para aquisição de carros híbridos e elétricos tem, visando incentivar a compra de carros sustentáveis, que utilizam energia limpa e renovável. Anúncio ocorreu em consonância ao Dia Mundial do Meio Ambiente, celebrado no dia 5 de junho.

Receita de Prestação de Serviços

As receitas de prestação de serviços cresceram 9,1% em relação ao 1S21, totalizando R$ 15,4 bilhões. Destaque para o crescimento de Administração de Fundos (+17,1%) e de Comissões de Seguros, Previdência e Capitalização (+10,3%)

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 alcançaram R$ 16,9 bilhões no período, variação negativa de 1,0% em relação a 1S21, resultado da disciplina no controle dos custos e do efeito base por despesas com o Programa de Desligamento Extraordinário e Programa de Adequação de Quadro naquele semestre.

As despesas de pessoal alcançaram R$ 10,5 bilhões, variação negativa de 2,0% na comparação anual, fruto do mesmo efeito citado acima.

Já as outras despesas administrativas cresceram 0,6% se comparado a 1S21, devido especialmente a elevação nas linhas de serviços de terceiros (+18,5%), processamento de dados (+30,5%) e água, energia e gás (+15,5%).

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 e (c) o Orçamento Corporativo.

Atingimos 12,49% no Índice de Capital Principal (ICP) em junho de 2022, enquanto o Índice de Basileia (IB) chegou a 17,54%. O Índice de Capital Nível I alcançou 15,41%.

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 2022, 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

Distribuímos Dividendos e JCP aos acionistas nos valores de R$ 5.436 milhões no 1S22 e R$ 3.065 milhões no 1S21. O Lucro por Ação no período foi de R$ 4,96.

Gestão de Pessoas

Nossa estratégia digital está amparada em um conjunto de iniciativas que se desdobram em otimização e transformação digitais, ambas habilitadas por uma profunda transformação cultural. O desenvolvimento de talentos é fundamental para a continuidade dos negócios. Nossas práticas de gestão de pessoas são norteadas pela meritocracia, compromisso com os valores da empresa, transformação cultural, digital, inovação e melhoria da experiência do cliente e do funcionário.

Este ano, nossa Universidade Corporativa (UniBB) completa 20 anos. Em comemoração, lançamos a nova identidade visual que além de novas cores e fontes, traz a logomarca da UniBB elevada à potência do Banco do Brasil. Também redesenhamos o Portal UniBB e o app UniBB Mobile para um novo leiaute, mais moderno e mais fluido. Em tempos de transformação cultural, a Universidade Corporativa se apresenta renovada para estabelecer cada vez mais a cultura de aprendizagem contínua, alinhada à estratégia da organização, trazendo impactos diretos no atendimento e relacionamento com o cliente.

Investimos em treinamento e qualificação, em especial para as habilidades digitais e inovação. Lançamos a segunda edição do Programa de Identificação de Talentos que visa revelar e qualificar funcionários através do uso intensivo de dados e people *analytics*. Nessa edição, foram certificados mais de 2,7 mil funcionários.

Atualizamos o Programa Tô On no BB, nossa trilha que traz ações educacionais que contribuem para o desenvolvimento de competências essenciais para atuação no Banco, que agora conta com novas metodologias de ensino-aprendizagem por meio de plataforma interativa. O principal foco é promover a adaptação dos novos funcionários à cultura e valores do BB, cuidados com segurança, controle e *compliance*, além de capacitá-los para melhor oferecer os principais produtos e serviços de nosso portfólio

No contexto de promoção da saúde, lançamos em 2021 o Programa Saúde Mental BB que envolve diversas ações baseadas em cinco pilares, hábitos saudáveis, educação, ergonomia, apoio psicológico e cuidado. Neste ano, o programa vem sendo reforçado para alcançar ainda mais colaboradores.

Reforçamos nosso corpo funcional com a posse de mais de 2.900 funcionários no semestre, em eventos de posse em formato online, transmitidos ao vivo para diversas partes do Brasil.

Realizamos, a 155ª reunião do Fórum da Gestão da Ética nas Empresas Estatais. Foram abordados temas sobre Ética e Transformação Cultural do BB, como o comportamento ético, a formação ética do corpo funcional e os benefícios do “agir ético”, considerado um diferencial competitivo que propicia sucesso e perenidade da empresa.

Para melhor entender e escutar os funcionários aplicamos a Pesquisa de Engajamento. Realizada pela Gallup, o objetivo é avaliar a relação dos funcionários com a empresa e suas experiências com líderes e demais colaboradores.

Tabela 3. Perfil de Funcionários

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Perfil do Funcionários | Jun/22 | Jun/21 |
| **Funcionários** | 86.313 | 85.518 |
| Feminino | 36.182 | 36.186 |
| Masculino | 50.131 | 49.332 |
| **Escolaridade** |  |  |
| Ensino Médio | 10.419 | 9.669 |
| Graduação | 26.745 | 27.933 |
| Especialização, Mestrado e Doutorado | 49.009 | 47.770 |
| Demais | 140 | 146 |
| **Distribuição Geográfica** |  |  |
| Norte | 3.921 | 3.736 |
| Nordeste | 14.151 | 14.101 |
| Centro-Oeste | 16.665 | 15.951 |
| Sudeste | 36.320 | 36.504 |
| Sul | 15.238 | 15.209 |
| Exterior | 18 | 17 |
| Rotatividade de Funcionários (%) | 0,91 | 2,99 |

Tabela 4. Remuneração e Benefícios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Demonstrações Contábeis Individuais | Demonstrações Contábeis Consolidadas |
| R$ milhões | 1S22 | 1S21 | 1S22 | 1S21 |
| Folha de pagamento¹ | 9.214 | 9.534 | 10.066 | 10.292 |
| Previdência Complementar² | 905 | 828 | 905 | 828 |
| Planos de Saúde² | 954 | 885 | 954 | 885 |
| Participação nos Lucros e Resultados³ | 1.823 | 1.248 | 1.828 | 1.256 |
| Treinamento⁴ | 28 | 15 | 31 | 17 |

(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,

Controles Internos e Segurança Institucional

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, de acordo com as respectivas competências e responsabilidades.

Mantemos e avaliamos periodicamente a maturidade do Programa de Compliance e Integridade, 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 âmbito da iniciativa Compliance Digital, conduzimos soluções com uso de inteligência analítica na avaliação da conformidade e sustentabilidade dos negócios realizados no Banco do Brasil.

Sob a ótica da Perspectiva Sustentabilidade (ASG), promovemos avaliações de riscos e controles envolvendo as atividades operacionais e negociais e os procedimentos de divulgação das informações, assim como fazemos uso da ferramenta Radar Regulatório visando a identificação e atendimento tempestivo das novas regulamentações relacionadas ao Tema.

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.

A ferramenta SIM – Solução Imediata, que viabiliza o ressarcimento tempestivo de situações que possam ter acarretado prejuízos aos clientes decorrentes de falhas em processos, produtos e serviços, obteve reconhecimento internacional.

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).

Segurança Institucional

Em um cenário crescente de novas ameaças, os controles e a disseminação de cultura de segurança da informação do BB estão em constante aperfeiçoamento. Neste semestre, ampliamos as ações de sensibilização, conscientização e capacitação em segurança da informação destinada aos funcionários.

Em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, o Banco mantém sua Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, aprovada no âmbito do Conselho de Administração, adota práticas e mecanismos para garantir transparência e respeito aos titulares de dados e revisa constantemente seus processos.

Investimos no atendimento aos titulares por meio dos seus canais eletrônicos, com destaque para o App BB e WhatsApp (*chatbot*), permitindo acesso rápido, seguro, gratuito e facilitado. Nos últimos 12 meses, foram atendidas 9,1 milhões de solicitações de titulares de dados pessoais.

Com a evolução da metodologia de Gestão de Crises e Continuidade de Negócios, os Planos de Gestão de Crises - PGC estão sendo aprimorados para auxiliar a organização em atuação planejada, tempestiva e eficaz frente a ameaças de qualquer natureza. O objetivo é aumentar a resiliência corporativa, alinhada à estratégia do Banco e manter a comunicação com todos os públicos afetados.

No âmbito da prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento ao terrorismo e à corrupção, a Alta Administração aprovou o Programa PLD/FT-C. O documento consolidou as informações sobre o processo, evidenciando as avaliações realizadas pelas linhas de defesa do Banco e órgãos externos e trazendo ainda os principais prêmios e reconhecimentos recebidos pelo BB relativos à temática.

O aperfeiçoamento dos recursos de segurança física, a crescente automação dos processos e o emprego de novas tecnologias na mitigação dos riscos contribuíram para a redução do número de ataques às nossas dependências, mantendo a elevada disponibilidade dos canais físicos de atendimento.

Segurança Cibernética

O Banco gerencia os riscos cibernéticos de forma integrada, com participação ativa de diversas diretorias e unidades. A exposição ao risco é permanentemente avaliada e são adotadas medidas proativas e reativas para mitigar os riscos.

Realizamos cenários e avaliações de impacto e a revisão periódica do Plano de Prevenção e Resposta a Incidentes Cibernéticos, que fornecem importantes insumos para o aprimoramento contínuo da gestão do risco cibernético, para mitigar os riscos associados à estratégia digital, somados aos esforços de cumprimento de requisitos regulatórios.

Investimos continuamente na atualização e na modernização de nossas infraestruturas e sistemas de segurança cibernética. No último ano, concluímos a implementação do Programa de Transformação em Segurança Cibernética com adoção de melhorias que elevaram os índices de maturidade e resiliência da Segurança Cibernética do BB.

O Modelo Operacional de Segurança Cibernética do Banco do Brasil foi estruturado a partir da necessidade de desenvolver um *framework* compatível com a complexidade e criticidade dos processos necessários para a atuação de um banco com o porte e a relevância BB.

Para assegurar a segurança das informações e prevenir ataques cibernéticos, destacam-se as seguintes iniciativas: Estruturas de gestão e governança de segurança; Equipes dedicadas à identificação e ágil resposta a incidentes; Testes de vulnerabilidades; Uso de criptografia no ciclo de vida das informações sensíveis; Infraestrutura de segurança para proteção das redes de comunicação, sistemas e aplicações; Expansão do uso de credenciais fortes nos processos de gestão de identidade e autenticação corporativa; Aprimoramento do processo de controle de acesso para sistemas e recursos de TI, com foco no princípio do privilégio mínimo; Planos de continuidade de serviços, testados e auditados periodicamente; Controle de acesso em sistemas e recursos de TI; Auditorias periódicas (internas e externas) relacionadas ao tema.

Em relação à cultura de segurança cibernética, foi desenvolvido o Plano de Capacitação em Segurança Cibernética com ações que abrangem desde os níveis de conscientização até especialização técnica avançada, visando o aprimoramento pessoal e profissional para a otimização de recursos humanos no cumprimento das estratégias corporativas do Banco. Também foram ampliadas as trilhas de capacitação e elevados os níveis de desenvolvimento dos times internos, objetivando a proteção das operações, dos negócios e das informações dos nossos clientes.

A Política de Segurança Cibernética contempla o conjunto de instruções normativas do BB, composto pela Política Específica de Segurança da Informação e Cibernética e todas as instruções normativas relacionadas ao tema, bem como os procedimentos contidos no documento Plano de Prevenção e Reposta a Incidentes Cibernéticos. Nesse sentido, a Política de Segurança Cibernética do Banco do Brasil está em consonância com os dispositivos estabelecidos pelas Resoluções CMN 4.893/2021 e BCB 85/2021.

A Política Específica de Segurança da Informação aborda metodologia própria de classificação das informações corporativas a fim de garantir o correto tratamento e a proteção adequada dos dados. O Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) tem como objetivo proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade da informação corporativa, além de conscientizar os envolvidos quanto às suas responsabilidades.

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), 94,9% 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$ 40,2 bilhões em junho/2022. O saldo das operações de capital de giro contratadas pelas microempresas totalizou R$ 9,1 bilhões e das pequenas empresas R$ 25,3 bilhões. As operações de investimento destinadas às microempresas atingiram R$ 1,1 bilhão e para as pequenas empresas R$ 4,7 bilhões.

Auditoria Independente – Instrução CVM nº 381

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 5. Contratos de Não-Auditoria com o Auditor Independente

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Empresa Contratante | Data de Contratação | Duração1 | Descrição dos Serviços |
| Banco Patagonia S.A. | 01/10/2021 | 8 meses | Consultoria tributária sobre *transfer pricing* |
| Banco Patagonia S.A. | 01/01/2022 | 1 mês | Serviço de revisão do Relatório Integrado |

(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 junho/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$ 591,8 milhões em 1S22, destacando o investimento em pontos de atendimento e na melhoria da ambiência das agências (R$ 368,8 milhões), sistemas de segurança e informação (R$ 20,4 milhões) e em tecnologia da informação (R$ 202,6 milhões).

Possuímos R$ 1,5 bilhão (individual) e R$ 1,5 bilhão (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$ 17,7 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.

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.





1. A Demonstração do Valor Adicionado (DVA) é o informe contábil que evidencia, de forma sintética, os valores correspondentes à formação da riqueza gerada pela empresa em determinado período e sua respectiva distribuição. [↑](#footnote-ref-2)