1. & Relatório da Administração

Relatório da Administração

2021

Carta da Administração

Finalizamos o ano de 2021 com um resultado histórico de R$ 21,0[[1]](#footnote-2) bilhões fruto do sólido desempenho dos nossos negócios, do rigoroso controle de despesas como prioridade de gestão e especialmente da centralidade no cliente. Acreditamos que o atendimento de excelência, especializado e disponível em múltiplos canais, e a atuação sustentável, que gera externalidades positivas para nossos públicos de relacionamento, contribuem para a evolução crescente dos resultados e permitem a realização diária do nosso propósito, que é cuidar do que é valioso para as pessoas.

Otimizamos nossos modelos de atuação junto às pessoas físicas, com especialização e eficiência. Ampliamos em 1,9 milhão nossa base de clientes com atendimento gerenciado que totalizou cerca de oito milhões de pessoas. Com esse movimento, aprimoramos e ampliamos a especialização do atendimento a segmentos e nichos de clientes – como produtores rurais, investidores e pessoas com alta maturidade digital.

Temos trabalhado para a hiperpersonalização do relacionamento e das interações, que acontecem em uma plataforma de canais integrada, que agrega novos formatos de pontos de contato e de atendimento, sejam proprietários ou de parceiros, físicos ou digitais, visando sempre a ofertar a melhor conveniência - onde, como e quando o cliente escolher. A especialização do atendimento também é foco da nossa atuação com as empresas e com o setor público. Contamos com mais de sete mil funcionários exclusivos e capacitados para atender às micro e pequenas empresas, trazendo consultoria e soluções adequadas ao seu perfil.

Para as grandes empresas, o relacionamento próximo se conjuga à assessoria e, nesse sentido, revisamos nossa estrutura de atendimento, oferecendo ainda uma completa plataforma de produtos e serviços. Já para o setor público, ampliamos o relacionamento digital e a assessoria. Com essas iniciativas, foi possível expandir os negócios e ao mesmo tempo aumentar a satisfação em todos os segmentos.

Com atendimento especializado, conhecimento técnico aprofundado e inovação, temos ampliado nosso protagonismo no agronegócio. Anunciamos o maior plano safra de todos os tempos e, nos seis primeiros meses do período, desembolsamos mais de R$ 89 bilhões, crescimento de 62,8% no comparativo com 2020, reforçando o compromisso do BB como maior parceiro do agronegócio brasileiro.

Lançamos nosso primeiro fundo de investimento de crédito agro, o BB Fundo de Investimento de Crédito FIAGRO – Imobiliário. Ao mesmo tempo em que se trata de uma nova alternativa de financiamento ao setor via mercado de capitais, proporcionamos aos investidores possibilidades de diversificação em ativos com origem nas cadeias produtivas agroindustriais. O fundo captou mais de R$ 400 milhões em sua oferta pública, tornando-se o maior fundo da modalidade disponível no mercado até então.

Nossa atuação é pautada pela sustentabilidade, presente em nossa estratégia, nas práticas, na gestão e nos negócios. Divulgamos 10 compromissos com o futuro que trazem métricas objetivas de longo prazo e reforçam nosso compromisso com a agenda Ambiental, Social e de Governança (ASG). Dentre eles, destaca-se o cumprimento da compensação de 100% das emissões de gases do efeito estufa nos escopos 1 e 2 em 2021, além da meta de reduzir essas emissões em 30% até 2030.

A carteira de crédito negócios sustentáveis ultrapassou R$ 291,4 bilhões em 2021 e representa mais de um terço de todo nosso portfólio. Essa carteira é formada por linhas de crédito com elevada adicionalidade ambiental e social, ou destinada a financiar atividades ou segmentos com impactos socioambientais positivos.

Nosso *Framework* de Finanças Sustentáveis, documento que define os critérios de elegibilidade aplicáveis aos ativos sustentáveis, foi atualizado em 2021, com o apoio técnico da consultoria Sitawi Finanças do Bem e com opinião de segunda parte da *Sustainalytics*. Essa revisão alinha o BB às melhores práticas do mercado de captações local e internacional.

Baseados neste *Framework*, em abril, realizamos uma operação de *Sustainable Repo* no valor de US$ 100 milhões, com o objetivo de captar recursos para refinanciar empréstimos de financiamento agrícola para pequenos produtores rurais e operações para instalação de painéis solares. Também avançamos na captação junto a nossa rede de LCA Verde, que atingiu R$ 1,2 bilhão em dezembro/2021, cujos recursos são direcionados exclusivamente para operações de agricultura de baixo carbono, energia renovável e demais linhas que atendam aos critérios ASG previstos no *Framework*. Por fim, em janeiro de 2022, emitimos nosso primeiro *social bond* no montante de US$ 500 milhões, que reforça nosso protagonismo de ser o banco mais sustentável do mundo.

Avançamos na aceleração de nossa transformação digital, com a otimização de nossos modelos de negócios e o uso de inovação aberta e tecnologias digitais para criação de novas fontes de resultado e atuação além do *banking*. Nesse sentido, ampliamos nossa atuação como plataforma com o lançamento do programa Marketplace Afiliados na Loja BB, que também traz *gift cards* e benefícios para nossos clientes. A plataforma digital Broto (broto.com.br), criada para conectar compradores e vendedores do agronegócio interessados em produtos e serviços bancários e não bancários, segue em forte ritmo de expansão.

Para executar toda esta transformação, a atração e a retenção de talentos são fundamentais. Em outubro de 2021, divulgamos o Edital de Abertura da Seleção Externa 2021/001. O concurso público obteve mais de 1,6 milhão de inscritos. Em janeiro de 2022, iniciamos a convocação dos candidatos para nossa rede de atendimento e para as áreas de tecnologia.

Como um importante habilitador para nossa transformação digital, temos investido em treinamento e qualificação, em especial para as habilidades digitais, de modo a possibilitar uma grande transformação cultural. Com o Movimento Evolution, oferecemos incentivos para graduação, pós-graduação *lato sensu*, mestrado e doutorado voltados para tecnologia e inovação, além de bolsas de idiomas e outros treinamentos.

Por meio da nossa premiada Universidade Corporativa (UniBB), engajamos nossos funcionários no desenvolvimento de novas habilidades e conhecimentos. 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). Temos avançado no uso de *people analytics*, ferramenta que se baseia na utilização de dados e inteligência analítica para aprimorar a gestão e otimizar processos, o que nos permite atuar de forma mais inteligente e preditiva, colaborando para a melhoria da experiência e engajamento dos funcionários.

Por fim, destacamos a disciplina na gestão e controle das despesas, que, ao lado da maior geração de receitas, permitiram o aprimoramento da nossa eficiência. Este é um processo de melhoria contínua.

Com iniciativas que aprimoram a experiência do cliente, trazem inovação, amparam o crescimento de negócios de forma sustentável e ampliam a eficiência operacional, será possível continuar gerando retornos consistentes aos nossos acionistas, bem como gerar impacto positivo à sociedade.

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.

Ficamos mais próximos dos clientes nesse momento tão desafiador, levando novas soluções e trazendo a possibilidade de prorrogarem obrigações e ajustarem suas necessidades financeiras e fluxos de caixa, considerando os impactos da pandemia para pessoas e empresas.

Desde o início, o BB reforçou o seu papel de parceiro das micro e pequenas empresas, acompanhando-as de perto nesse período tão desafiador, garantindo a manutenção do crédito na medida certa. Em 2021, foram liberados R$ 70,4 bilhões entre créditos novos, prorrogações, renegociações e linhas emergenciais, beneficiando 349 mil empresas. Quanto às linhas emergenciais, houve uma nova edição do Pronampe, na qual o BB foi protagonista e liderou as liberações nessa linha de crédito. Foram R$ 8,1 bilhões liberados, beneficiando 95 mil empresas.

Ao mesmo tempo, avaliamos e monitoramos os potenciais impactos da pandemia 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.

Reconhecemos a dedicação dos nossos colaboradores, que têm trabalhado para garantir a prestação de serviços financeiros de qualidade aos clientes e à sociedade, com todas as medidas necessárias para manter o atendimento presencial seguro.

Experiência do Cliente

A estratégia de clientes do Banco do Brasil está centrada no uso de inteligência analítica aplicada ao conhecimento do cliente, permitindo 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.

Acreditamos que olhar para o cliente de uma forma mais completa, quebrando as barreiras tradicionais de segmentação, indo além do uso de dados sociais e demográficos, conhecendo seus interesses, hábitos de consumo, estilo de vida, valores, afinidades, conhecendo e valorizando o que é importante para cada um, é o que vai diferenciar cada vez mais a nossa forma de relacionamento e atendimento, ultrapassando o *core* bancário.

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 e mais eficientes, com destaque para o crescimento de 52,8% dos pontos de correspondentes. Tudo isso resulta em uma experiência integral nos canais e amplia nossa capilaridade, garantindo a melhor conveniência para nossos clientes.

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, no autosserviço digital, no atendimento presencial ou no remoto.

Nesse contexto, o BB ampliou o modelo de atendimento gerenciado para pessoas físicas em Escritórios Leves, direcionado para clientes com maturidade digital, ou seja, aqueles que realizam as transações bancárias e de consumo preferencialmente nos canais digitais, buscando elevar a experiência e a fidelização desse público.

Nesse modelo, a interface predominante é digital e ocorre por meio de interações e trocas de mensagens instantâneas entre o gerente e o cliente, em ambiente logado na *internet* ou *mobile*, entregando-se mais conveniência e segurança, além de contribuir para melhorar a eficiência e a experiência do atendimento.

No segmento Private, onde atuamos por 17 anos, ampliamos a especialização. Em 2021, sete escritórios Private passaram a ser dedicados ao nicho de megaprodutores rurais em toda a extensão do território brasileiro, totalizando oito unidades em operação atualmente.

Aprimoramos, em 2021, as estruturas de atendimento para as Empresas, tanto no varejo, com agências especializadas, plataformas e polos empreendedores, que já atendem a mais de 2,5 milhões de clientes MPE, quanto no Atacado, com uma nova abordagem aos clientes empresariais com faturamento entre R$ 200 e R$ 800 milhões.

Essa especialização permite avançar na estratégia comercial de atuação por nichos e setores econômicos, como, por exemplo, segmentos Agro, *Techs* e Ramo de Saúde, com entrega de propostas de valor alinhadas às características e necessidades dos segmentos-alvo, com assessoria em investimentos, soluções em cash management, comércio exterior e serviços oferecidos pelas nossas empresas coligadas em cada setor em que atuam.

Para os clientes que operam no comércio internacional, oferecemos uma plataforma composta por soluções integradas destinadas a transformar os processos de câmbio e negócios no comércio exterior, a qual permite fazer os pagamentos de importações e remessas a outros países em moeda estrangeira ou receber remessas oriundas do exterior.

Em 2021, lançamos a solução de recebimento das exportações dos nossos clientes, tornando nossa plataforma mais robusta e completa, oferecendo rapidez e segurança em sua jornada internacional digital. Com isso, crescemos 491% o número de clientes que utilizaram a Central de Câmbio para fechamento de seus contratos e 478% o número de operações finalizadas na ferramenta em relação ao ano anterior.

Além disso, reforçamos o apoio para a atuação internacional de nossos clientes, provendo consultoria em comércio exterior, além da oferta de soluções de câmbio, derivativos e crédito para financiamento de exportações e importações. Com isso, atingimos US$5,8 bilhões em Adiantamentos sobre Contratos de Câmbio e de Adiantamento sobre Cambiais Entregues (ACC/ACE), mantendo o BB como um dos principais parceiros do comércio exterior brasileiro, encerrando o período com 20,3% de participação de mercado.

Para os clientes do agronegócio, continuamos reforçando o protagonismo no setor, com o atendimento negocial, técnico e presente, com capilaridade nacional. Toda agência BB conta com funcionários treinados e que conhecem o agronegócio e, com isso, estão aptos a atender ao cliente de forma completa. Esse atendimento se soma às agências especializadas no agronegócio, que atuam exclusivamente com produtor rural.

Ao mesmo tempo, temos agregado a assessoria humana ao uso de inteligência artificial e de tecnologia para o atendimento do setor, como o *Agrobot*, o consultor virtual agro que fornece informações e análises personalizadas para a otimização dos resultados dos produtores, além da disponibilização de produtos e serviços de forma 100% digital. Firmamos parceria com a FieldPRO, *startup* de inteligência climática e ciência de dados, com o objetivo de levar aos produtores rurais solução inovadora para potencializar os ganhos na produtividade e contribuir para melhores decisões de plantio, manejo e colheita. A solução inclui uma plataforma de gestão e um equipamento com 14 sensores, que é instalado no imóvel rural pelo próprio produtor para coletar dados de clima e tempo. A estação é portátil e utiliza tecnologia 100% brasileira.

Atuamos também com a sucessão e as novas gerações no campo, junto ao Programa BB Família Agro, que já soma mais de 10 mil clientes.

A proximidade também está refletida na recente reorganização do atendimento aos clientes do Setor Público, com movimentos que aprofundaram o relacionamento digital com o segmento, além da disponibilização de Gerentes de Investimento Especializado para os clientes do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) e ampliação da Assessoria Especializada para soluções de Cash.

Ampliamos os negócios junto às cadeias das empresas, agroindústrias, cooperativas e entes do setor público, 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.

As iniciativas que o banco vem implementando para aprimorar a experiência de seus clientes têm mostrado resultados positivos em termos de satisfação do cliente, com o NPS (*Net Promoter Score*), apresentando evolução significativa e atingindo recorde histórico, com evolução de 8,5 pontos no indicador sobre dezembro/20.

As reclamações procedentes no *Ranking* do Banco Central reduziram 33,8% frente ao 4T20, alcançando nossa melhor posição histórica, com menor índice por cliente e a menor quantidade de reclamações procedentes desde 2017.

É importante destacar ainda que acompanhamos de perto o CES (*Customer Effort Score*) e o EES (*Employee Effort Score*), com o objetivo de melhorar os nossos processos constantemente. O atingimento dos índices de satisfação dos clientes tem impacto nos indicadores de remuneração e premiação, sendo um importante indutor para alinhar o objetivo do Banco de manter um atendimento de excelência.

Acionistas e Detentores de instrumentos de dívida

O Banco do Brasil conta com uma base de mais de 883 mil acionistas, sendo 98,3% pessoas físicas e 1,6% pessoas jurídicas. Entre janeiro de 2019 e dezembro de 2021, nossa base de acionistas PF cresceu de 430 mil para 868 mil. Tal feito demonstra a confiança de nossos acionistas e a solidez de nossa empresa em cenários de maior volatilidade.

Nossas ações (BBAS3) mantiveram presença em todos os pregões da B3 e representaram 1,8% do Ibovespa para o último quadrimestre. Mantivemos também um programa de *American Depositary Receipts* (ADR) nível 1 (BDORY) negociado no mercado de balcão nos Estados Unidos.

Nossa composição acionária, ao final de dezembro, era assim distribuída:

Tabela 1. Composição Acionária e Indicadores

|  |  |
| --- | --- |
|  | Dez/21 % |
| Total | 100,00 |
| (a) União Federal | 50,00 |
| (b) Ações em circulação (Free Float) | 49,58 |
| PF | 16,34 |
| PJ | 13,28 |
| Capital Estrangeiro | 19,97 |
| Demais ¹ | 0,42 |
| Free Float Ex-Demais (%) - b/(a+b) ¹ | 49,79 |

(1) Composto por Ações em Tesouraria, ações detidas por Membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva e por ações referentes à incorporação do BNC e BESC.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Dez/21 | Dez/20 |
| Valor Patrimonial por Ação - BBAS3 (R$) | 47,04 | 40,91 |
| Cotação de Fechamento - BBAS3 (R$) | 28,85 | 38,80 |
| Cotação ADR (US$) | 5,15 | 7,43 |

Em setembro de 2021, o BB concluiu operação de alongamento de seu passivo em moeda estrangeira. A transação envolveu a emissão de nova dívida no montante de US$750 milhões, com vencimento em 5 anos e cupom de 3,25% a.a., menor patamar de taxa de juros em dólar já registrado pelo Banco do Brasil no mercado internacional de capitais. O recurso captado foi aplicado na recompra de títulos de dívida que venceriam em outubro de 2022 e remuneravam a um cupom de 3,875% a.a.

Utilizando do *Framework* de Finanças Sustentáveis, que foi revisto em 2021, emitimos em 6 de janeiro de 2022, nosso primeiro *social bond* no montante de US$ 500 milhões, com vencimento em 11 de janeiro de 2029 e taxa de 4,875% ao ano. Mais informações sobre o *Framework* na seção 2 - Sustentabilidade Empresarial.

BB Day

No mês de outubro, realizamos o BB Day, um encontro totalmente virtual com acionistas, investidores, analistas e demais agentes do mercado de capitais. O evento contou com a participação dos membros do Conselho Diretor, que apresentaram informações sobre estratégias e negócios do Banco. Além disso, foi uma excelente oportunidade de posicionamento da marca, reforçando ao mercado as perspectivas para o futuro do Banco do Brasil. O evento está disponível para acesso no canal do BB no [YouTube.](https://m.youtube.com/watch?v=KQMZmHVKa7c)

Inteligência Artificial para atendimento aos acionistas

Visando aprimorar o atendimento ao mercado, trazer uma melhor experiência ao usuário e mais eficiência, passamos a contar com a ferramenta de inteligência artificial para responder questionamentos tipicamente relacionados a Relações com Investidores. Além de estar presente nos assistentes virtuais do BB (WhatsApp, Facebook, *App* e site BB), o *Bot* foi integrado à página de Relações com Investidores na internet.

1. Estratégia e Governança Corporativa

A Estratégia Corporativa Banco do Brasil (ECBB) é elaborada por meio de processo estruturado, participativo e baseado em metodologias consolidadas, o que fortalece as decisões sobre a atuação da Empresa para os próximos cinco anos.

O Banco, em seu planejamento, leva em conta o seu papel transformador no país e considera ações para aumentar o seu impacto positivo na economia, no meio ambiente e na sociedade, tendo o seu plano de sustentabilidade totalmente integrado ao planejamento estratégico.

Colocamos o cliente no centro da nossa atuação e de nossas decisões, em todos os níveis organizacionais, de forma a lhe propiciar a melhor experiência. Para isso, buscamos continuamente tornar o BB seu principal banco de relacionamento, aprimorando a oferta de soluções personalizadas e inovadoras.

Consolidamos diariamente, junto aos nossos funcionários, o nosso Propósito de “cuidar do que é valioso para as pessoas”. Isso significa que nosso foco recai sobre as pessoas e o que importa para elas. As pessoas, por sua vez, abrangem todos os nossos *stakeholders*, ou seja, clientes, acionistas, funcionários, parceiros e a sociedade como um todo.

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”.

Para concretizar nossa Visão, somos orientados por Valores, princípios que guiam nossa Organização em direção ao foco no cliente, eficiência, inovação, senso de dono, ética, confiabilidade e espírito público. Com Valores organizacionais sólidos, buscamos traduzir em atitudes a contribuição de cada um para a perenidade do Banco.

Somos um Banco competitivo, rentável, eficiente e inovador. Primamos pela otimização de capital, melhoria da eficiência operacional, otimização da nossa estrutura, pelos novos negócios e fontes de receita, bem como pela aceleração da transformação digital e cultural e intensificação do uso de dados.

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 o único banco listado voluntariamente no Novo Mercado da B3, segmento de mais elevado padrão em termos de governança corporativa, desde 2006.

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.

Em 2021, criamos o Comitê de Sustentabilidade Empresarial – Cosem, com o objetivo de fortalecer a estrutura de governança corporativa do Banco. Trata-se de um órgão colegiado que tem por finalidade assessorar o Conselho de Administração (CA) em temas relacionados à sustentabilidade, considerando as melhores práticas de mercado, o Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB e os [10 compromissos](https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos/sustentabilidade#/) para um futuro sustentável assumidos pelo Banco.

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 do CA são independentes, assim definidos na legislação e no Regulamento do Novo Mercado da B3, sendo que atualmente dos oito membros, quatro são independentes sendo dois representantes dos acionistas minoritários.

Em 2021, realizamos duas reuniões itinerantes do Conselho de Administração com objetivo de aproximar e integrar o CA à rede de atendimento, aos clientes, às comunidades locais e regionais. A primeira, realizada em setembro, ocorreu na cidade de São Luís/Maranhão e a segunda, em dezembro, na cidade de Bento Gonçalves/Rio Grande do Sul. Com essa integração, os Conselheiros pretendem ampliar a visão sobre as necessidades, potencialidades e impacto do Banco do Brasil na sociedade em que atua, reforçando a tomada de decisões estratégicas no melhor interesse da Companhia.

Além disso, o CA possui em sua composição 37,5% de lideranças femininas, reforçando o compromisso da gestão com a diversidade em cargos de liderança, materializado também na eleição da primeira mulher a um cargo de vice-presidente. Somadas a outras diretoras e integrantes de comitês estatutários em atividade atualmente, quase 20% dessas posições são ocupadas por mulheres.

O modelo decisório do BB tem como premissa a tomada de decisão colegiada, integrando visões e compartilhando conhecimentos e responsabilidades, o que agrega maior segurança e qualidade ao processo. Adotamos a segregação de funções no âmbito da estruturação dos órgãos da administração e trabalhamos com estruturas de comitês que descentralizam o processo decisório e permitem a especialização em temas relevantes. Na forma do Estatuto Social, cabe ao Conselho Diretor fixar as atribuições e alçadas dos comitês no âmbito da Diretoria Executiva.

2. Sustentabilidade Empresarial

Adotamos as melhores práticas Ambientais, Sociais e de Governança (ASG), que permitem ações de antecipação e de gerenciamento de riscos e oportunidades. Essas premissas estão materializadas em nosso Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB, principal instrumento fomentador de práticas socioambientais no BB desde 2005. O Plano, revisado em 2021, conta com 40 ações e 110 indicadores para o período 2021-2023.

Em 2021, estabelecemos [10 Compromissos de Longo Prazo em Sustentabilidade](https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/5760dff3-15e1-4962-9e81-322a0b3d0bbd/b5d48abd-1a6c-2ccf-58e9-de5de56423c0?origin=2), com metas a serem implementadas até 2030, que envolvem as frentes de Negócios Sustentáveis, Investimento Responsável e Gestão ASG. O quadro abaixo apresenta as metas e sua evolução:



(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.

Essas iniciativas reforçam o compromisso histórico do BB com a sustentabilidade em seu sentido mais amplo e permitem evoluir e obter reconhecimentos em índices, *rankings* e *ratings* de sustentabilidade globais e nacionais.

Ecoeficiência Energética

Temos trabalhado para migrar nossa matriz energética para fontes de energia renovável. Já consumimos energia gerada por duas usinas solares, outras quatro usinas de fontes renováveis estão em construção, nove em contratação e quatro em fase de licitação. Até 2024, teremos 29 usinas em operação, contribuindo para o alcance da meta de 90% no nosso fornecimento de energia proveniente de fontes renováveis.

Passamos a utilizar energia de fontes renováveis em 39 prédios administrativos por meio do Ambiente de Contratação Livre (ACL), gerando uma economia de R$ 27,1 milhões (2019/2021), com expectativa de atingir R$ 50 milhões até 2024.

Para expansão do projeto ACL, serão estudadas ao todo 1.652 unidades consumidoras em Média Tensão (A4) com objetivo de atingir até 68% do consumo do BB via fontes renováveis até dezembro de 2024. Estima-se economia de mais R$ 33 milhões nas despesas com energia elétrica.

Nossa estratégia, além da redução do consumo de energia, é continuar investindo em uma matriz mais limpa e renovável de autogeração de energia, com impacto positivo no meio ambiente e na sociedade. Ao mesmo tempo, a escalada da produção pelas usinas (Geração Distribuída - GD) busca apoiar a meta de 90% da matriz elétrica do BB oriunda de fontes renováveis, sendo até 22% de projetos GD e até 68% de ACL.

Ainda com foco na eficiência energética, instalamos solução de IoT (internet das coisas) para monitorar o funcionamento dos sistemas de climatização, *nobreak* e iluminação, além do consumo de energia elétrica e água, em 298 agências em 2021. Com isso, queremos alcançar uma redução no consumo de energia na ordem de 15% nas dependências atendidas.

Em 2021 passamos a compensar 100% de nossas emissões de gases do efeito estufa (escopos 1 e 2) com a aquisição de certificados I-Recs e temos o objetivo de reduzir nossas emissões em até 30% até 2030, passando a contar com 90% de fontes de energia renovável até 2024.

Participação do BB na maior conferência do planeta sobre o clima

Estivemos presentes, apoiando a participação do Brasil, na 26ª Conferência das Nações Unidas sobre as Mudanças Climáticas (COP 26), com a apresentação de vídeos de *cases* sustentáveis de clientes e parceiros do BB que abordaram temas como energia renovável, agricultura sustentável, uso sustentável da terra e processos industriais sustentáveis. No Pavilhão Brasil, apresentamos também a forma como geramos valor sustentável para a sociedade, seja apoiando nossos clientes a adotarem práticas sustentáveis ou mesmo reduzindo e compensando as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) geradas em nossas atividades.

Compromisso *Business Ambition* for 1.5°C

Aderimos à Iniciativa “*Businesss Ambition for 1.5° C*”, campanha internacional para empresas liderada pelo Pacto Global da ONU e demais parceiros da iniciativa *Science Based Targets* (SBTi), o que demonstra nosso compromisso com a definição de metas de redução de GEE, baseadas na ciência, que contribuam para limitar o aquecimento global em 1,5°C acima dos níveis pré-industriais e que busquem alcançar a neutralidade de carbono da cadeia de valor até 2050.

Modelo de Finanças Sustentáveis

O *Framework* de Finanças Sustentáveis do BB foi atualizado em dezembro/2021 e está alinhado com os Princípios para Títulos Verdes (GBP), os Princípios para Títulos Sociais (SBP), as Diretrizes para Títulos Sustentáveis (SBG), os Princípios para Empréstimos Verdes (GLP) e os Princípios para Empréstimos Sociais (SLP). O *Climate Bonds Standard* e os critérios setoriais para certificação da *Climate Bonds Initiative* (CBI), bem como o *European Green Bond Standard* (EU GBS), foram consultados.

Assim como na primeira versão do nosso modelo, contamos com o apoio técnico da consultoria Sitawi Finanças do Bem e com opinião de segunda parte da *Sustainalytics*, uma das certificadoras mais reconhecidas neste mercado, que destacou o alinhamento do modelo com a estratégia de sustentabilidade e ressaltou nossos avanços em relação ao cumprimento das metas propostas nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), definidos pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Destacamos, ainda, na última atualização do documento: i) a inclusão das categorias Eficiência Energética, Edifícios Verdes, Transporte Limpo e Gerenciamento Sustentável de Resíduos e Efluentes; além da modalidade social, nas captações via empréstimo; ii) revisão dos critérios de exclusão e fatores limitantes, além da inclusão de operações de capital de giro para micro e pequenas empresas (geração de emprego e renda), o que amplia o volume de operações elegíveis para a emissão de títulos e empréstimos sustentáveis; iii) o processo de avaliação e de seleção de projetos também foi atualizado e adequado à nova estrutura de governança em sustentabilidade empresarial do Banco do Brasil.

Carteira de Negócios Sustentáveis

 Atingimos em 2021, R$ 291,4 bilhões em operações de créditos sustentáveis, crescimento de 19,1% em 12 meses, com destaque à participação do agronegócio sustentável (41,7%) e dos negócios sociais (46,2%). Este 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 para este fim para R$ 15 bilhões; (ii) ampliar a carteira de agricultura sustentável para R$ 125 bilhões e auxiliar em projetos de eficiência estadual e municipal, com desembolsos de R$ 20 bilhões.

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

Investimento Responsável

Temos trabalhado para engajar nossos clientes a investir em ativos sustentáveis, oferecendo uma diversa gama de produtos que aliam rentabilidade às melhores práticas ambientais, sociais e de governança.

Oferecemos um portfólio com 25 Fundos de Investimento (FI) e Fundos de Investimento em Cotas (FIC) ligados à essa temática, com opções para investir no Brasil ou no exterior, ou em causas específicas nas quais o cliente acredita. Em 2021, vimos o patrimônio líquido desses fundos crescer 109,0%, alcançando R$ 7,0 bilhões.

Destacamos ainda o atingimento de R$ 1,2 bilhão captados via LCA Verde (Letra de Crédito ao Agronegócio), que tem como objetivo fomentar a carteira de sustentabilidade do BB. Os recursos são direcionados exclusivamente para operações de agricultura de baixo carbono, energia renovável e demais linhas que atendam aos critérios ASG previstas no Framework de Finanças Sustentáveis do BB. 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.

Sempre buscando as melhores formas de atender os clientes investidores, associamos a oferta de investimentos sustentáveis com a educação financeira. Oferecemos uma assessoria digital completa e segura, que contempla ações de informação e conhecimento por meio de mídias digitais. A *playlist* InvesTalk, disponível no canal do BB no YouTube desde 2019, conta com uma programação de sugestões de investimentos, cenário econômico, análises de mercado, dicas, bate-papos entre outros, disseminando informação de qualidade e com foco na experiência prévia de cada investidor, de forma isenta e descomplicada. Recentemente, abordamos os investimentos ASG tanto no InvesTalk quanto no Deseconomês, uma série de vídeos criados para mostrar o mundo dos investimentos de um jeito leve e descontraído, traduzindo expressões do mercado financeiro para aqueles que estão iniciando sua jornada de investimento.

Disponibilizamos, também, a assessoria por meio de *podcasts* em plataformas digitais, contando, inclusive, com análises diárias. Qualquer cliente pode acessar também as sugestões de investimentos, relatórios e análises de mercado produzidas pelos especialistas do Banco do Brasil por meio da página [bb.com.br/carteirasugerida](https://www.bb.com.br/uci/carteira-sugerida.html), contando até com uma carteira sugerida de empresas que seguem os mais elevados padrões de sustentabilidade e possuem um potencial de valorização.

Ainda dentro do tema, criamos a Carteira BB ESG (“ESG”, na sigla em inglês para *Environmental, Social and Governance*), desenvolvida com objetivo de indicar aos nossos clientes as ações das empresas que estejam mais alinhadas com as melhores práticas Ambientais, Sociais e de Governança Corporativa (ASG).

No processo de integração de fatores ASG nos relatórios e análises de recomendação desenvolvidos pelo nosso time de pesquisa, iniciamos um acompanhamento mais próximo do tema, selecionando papéis de empresas que, em nossa visão, vêm sendo bem-sucedidas no alinhamento de seus negócios às práticas sustentáveis e socialmente responsáveis.

Para saber mais sobre os produtos de investimento ASG do Banco do Brasil, acesse nossa vitrine em [bb.com.br/asg](https://bb.com.br/uci/fundos-asg.html).

Reconhecimentos em sustentabilidade

Fomos reconhecidos, em janeiro/2022, como o banco mais sustentável do planeta pelo *ranking* das 100 Corporações Mais Sustentáveis do Mundo 2021 – Global 100, da *Corporate Knights*, mantendo a posição de liderança alcançada em [2021](https://mcas-proxyweb.mcas.ms/certificate-checker?login=false&originalUrl=https%3A%2F%2Fportal.intranet.bb.com.br.mcas.ms%2Fwps%2Fmyportal%2Fintranet%2FHome%2Fant%2Fnacional%2Fnacionais%2Furi%2F0af019a5-decd-4144-8faf-6da5294801d1%2F%3FMcasTsid%3D20893&McasCSRF=033c28acb9a5584a48843a5543bff6c0aa1572ec7f17564c75b30801cf105df5). A classificação posiciona o BB como a empresa brasileira mais bem colocada, figurando na 21ª posição no *ranking* geral. Na última década, o BB foi listado em sete edições, sendo reconhecido como banco mais sustentável do mundo em 2019, 2021 e 2022.

Pelo 17º ano consecutivo, estamos compondo o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, que reúne ações de empresas de capital aberto com as melhores práticas de sustentabilidade.

Somos uma das poucas empresas listadas no ISE desde o seu surgimento, em 2005. Estas conquistas refletem o resultado do trabalho integrado de todas as áreas do Banco e se soma a diversos outros reconhecimentos do BB como uma das empresas mais sustentáveis do mundo: [Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI)](https://portal.intranet.bb.com.br/wps/myportal/intranet/Home/ant/nacional/nacionais/uri/22862734-56ab-426d-8da5-1ef2daa714e2/) da Bolsa de Nova Iorque; [*FTSE4 Good Index* Series](https://portal.intranet.bb.com.br/wps/myportal/intranet/Home/ant/nacional/nacionais/uri/874e14ab-51c5-40d3-9ff8-064e7a815dc7/) da Bolsa de Londres; e [*Ranking* do Global 100](https://portal.intranet.bb.com.br/wps/myportal/intranet/Home/ant/nacional/nacionais/direo/98501b43-0c71-4e2b-aff7-c361e7f9527a/), da Corporate Knights, dentre outros.

3. Cenário Macroeconômico

Brasil

Ao longo de 2021, observamos avanço no processo de vacinação da população brasileira, que refletiu na diminuição do número de internações e óbitos e possibilitou a retomada de setores econômicos até então paralisados. Entretanto, a evolução desse quadro mais promissor foi contraposta pelo cenário conturbado relacionado à inflação mais elevada e aos juros alcançando o campo contracionista. A escalada dos preços se mostrou mais persistente e disseminada e exigiu uma postura mais restritiva do Banco Central, que elevou a taxa Selic em 725 pontos base ao longo do ano, passando de 2,0% em janeiro/2021 para 9,25% em dezembro/2021. Essa combinação pressionou a renda disponível das famílias e reduziu o espaço para um crescimento mais intenso do consumo de novos bens e serviços, fato que se refletiu na perda de vigor da atividade econômica no decorrer do ano. Em 2021, tivemos também uma volatilidade dos ativos financeiros, com destaque para a cotação do Real em relação ao Dólar, impactada por fatores internos notadamente ligados às incertezas de cunho fiscal. Na contramão desse processo, o mercado de crédito do Sistema Financeiro Nacional apresentou desempenho positivo puxado pelo avanço do crédito às famílias e uma desaceleração natural e já esperada na trajetória do crédito pessoa jurídica, grupo amplamente impulsionado em 2020 pelas medidas emergenciais de crédito. Além disso, observamos uma dinâmica de recuperação da população ocupada, principalmente em postos de trabalhos informais.

Mundo

Após o grande impacto negativo da Covid sobre a atividade econômica mundial em 2020, observamos uma recuperação econômica disseminada em 2021, porém marcado por uma série de pontos que pesaram negativamente sobre o dinamismo global. A crise energética na Europa e os problemas relacionados ao setor de construção civil na China deram o tom da incerteza mundial. Além disso, a persistência da crise da cadeia de suprimentos, a inflação mais disseminada nas principais economias e o risco de uma nova onda da pandemia diante do baixo quadro vacinal dos países pobres pesaram negativamente sobre a recuperação da economia global. O surgimento de novas variantes do Coronavírus e as dúvidas sobre o seu grau de agressividade contribuíram para ampliar a aversão ao risco global e levaram a novas medidas de distanciamento social em alguns continentes no final de 2021.

4. Transformação Digital

Estratégia Digital

Com um Banco cada vez mais digital, consolidamos nossa presença em complementariedade à rede física e oferecemos soluções inovadoras e conveniência aos nossos clientes. A adoção dos meios digitais para efetivação de diversos serviços cotidianos continuou se fortalecendo como novo hábito para milhões de brasileiros e nos antecipamos a esse movimento, fomentando a originação de negócios e o relacionamento pelos canais digitais.

A estratégia digital do Banco do Brasil está amparada em um conjunto de iniciativas que se desdobram em otimização e transformação digitais.

Sob o pilar da transformação, buscamos novas fontes de resultado aceleradas por inovação aberta e tecnologias digitais. As prioridades são buscar novas fontes de resultados associadas a negócios com capacidade de atrair novos segmentos de clientes e com soluções de negócios que aumentem o engajamento do cliente com nossos canais e marcas.

Nesse sentido, continuamos expandindo a atuação como plataforma nos vários segmentos em que o BB atua. No mercado de agronegócios, por exemplo, estamos escalando nossa plataforma digital Broto (broto.com.br), construída em conjunto com a BB Seguros, e que conecta produtores rurais e fornecedores oferecendo produtos, serviços e consultoria. A plataforma Broto, já soma mais de 543 mil acessos na plataforma e originou mais de R$ 1,3 bilhão em negócios desde seu lançamento, fomentando e impulsionando o agronegócio brasileiro. São mais de 2.000 produtos para maximizar a produtividade dos produtores rurais.

Também agregamos à plataforma Broto outras soluções como *blog*, *podcasts* e *lives* para trazer informação e conhecimento aos produtores rurais.

Os pilares de otimização e transformação digital são habilitados pela transformação cultural com o incentivo ao desenvolvimento de habilidades digitais pelo corpo funcional, pela adoção de inteligência analítica, por novas formas de atuar e novas tecnologias.

Terminamos o 4T21 com 22,2 milhões de clientes ativos nas plataformas digitais internet e *mobile*, e as transações realizadas nestes canais representaram 91,7% das operações de nossos clientes, um aumento de 5,2 pontos percentuais em comparação com 4T20 (86,5%).

O *App* Banco do Brasil permaneceu como um dos mais bem avaliados da indústria financeira nas lojas de apps com avaliação de 4,6 no Google Play (avaliado por mais de 4,4 milhões de usuários) e 4,7 na Apple Store (2,3 milhões de avaliações), em uma escala com pontuação máxima de cinco estrelas.

Seguindo a tendência de adoção dos canais digitais iniciada em 2020, o BB alcançou ao final do ano o número recorde de 20,3 milhões de usuários no *App*. Deste total, 88,2% estão habilitados para transacionar: um crescimento de 15,0% em 12 meses. Isso significa dizer que o cliente não apenas realiza consultas, mas também compra, investe e faz suas transações financeiras pelo aplicativo do BB.

A migração de clientes para os canais digitais também resultou em aumento dos negócios realizados integralmente por essa via. As plataformas digitais (internet e *mobile*) representaram 35,7% do desembolso em crédito pessoal e 13,4% do crédito consignado. Considerando o volume de aplicações e resgastes, foram 27,8% movimentados nos fundos de investimento. Apenas no 4T21, 40,6% da quantidade de operações de serviços (tais como investimento, solicitação de cartão, abertura de contas e negócios com capitalização, seguros e consórcios) foi realizada no digital.

Possuímos um dos maiores parques tecnológicos da América Latina, que opera com disponibilidade superior a 99,9%, a 81 bilhões de transações por mês, com picos de 9,5 bilhões em um único dia. Nossas áreas de tecnologia atuam em sintonia com as áreas de negócios e clientes, com objetivo de acelerar a transformação digital sem perder a qualidade e efetividade no atendimento presencial aos nossos clientes.

Para intensificar o processo de desenvolvimento de soluções e acelerar a inovação, nos tornamos parceiros da Endeavor, relevante rede de empreendedores de alto impacto no mundo e um dos principais *hubs* de contato entre *scale-ups* no ecossistema brasileiro.

Estratégia de Nuvem

Temos o histórico de uma arquitetura de TI robusta que de forma eficiente vem atendendo às necessidades dos negócios. Para atender ao novo perfil do cliente, essa arquitetura está sendo modernizada diariamente.

O ano de 2021 representou a consolidação do uso da Nuvem como plataforma de construção de *software* no Banco do Brasil. Pelo volume e criticidade das aplicações desenvolvidas, verificamos uma maior flexibilidade e rapidez na entrega de soluções aos nossos clientes e expansão da capacidade de processamento sem a perda do desempenho dessas aplicações. Cabe destacar que neste ano passamos a dispor de ambiente de nuvem privada e pública, possibilitando melhor decisão de processamento e custos, de forma eficiente e transparente ao usuário.

Criamos uma plataforma de desenvolvimento em Nuvem com uma cultura de desenvolvimento de *software* em que o compartilhamento do conhecimento é o principal agente transformador. Quanto ao desenvolvimento de sistemas, nossa estratégia na escolha para adoção da arquitetura em nuvem está baseada no tipo de serviço que deverá ser entregue ao cliente. Para novos serviços, a indicação é desenvolvimento totalmente em arquitetura de nuvem, bem como serviços que precisam de uma grande atualização, que também são migrados para a nuvem. Para os demais, há uma avaliação do custo e do benefício de tal alteração.

Soluções críticas como PIX, *open banking*, LGPD, *chatbots* e Monitoramento de Fraudes estão atualmente rodando em ambiente de Nuvem. Também intensificamos a utilização de uma plataforma *low-code*, toda ela suportada por processamento em Nuvem. São mais de 2.100 aplicações/serviços que executam mais de 270 milhões de operações por dia.

Loja BB

De forma a centralizar e tornar mais acessíveis as iniciativas e benefícios não bancários ofertados no BB, neste último trimestre foi lançada a Loja BB, cuja operação inicial engloba os produtos de *marketplace* afiliados, *gift cards*, o Vantagens (cupons de desconto e outros benefícios), e recargas de celular. Em breve pretendemos expandir os produtos e benefícios ofertados nesta seção do nosso aplicativo.

Desde dezembro de 2020, o BB disponibiliza a venda de *gift cards* no *App*, que são códigos de recargas para os principais serviços digitais. Eles funcionam como créditos pré-pagos *online* para serviços como Uber, Spotify, Xbox, Google Play, iFood, plataformas de *games*, dentre outros. Já são mais de 1,5 milhão de *gift cards* comercializados. Durante o 4T21 adicionamos mais um novo conteúdo, o cartão do Primepass, que oferece ingressos para sessões de cinema via recarga pelo *App* BB.

*Marketplace* afiliados

Em novembro de 2021, demos mais um passo na expansão de portfólio de soluções de serviços não financeiros. Agora, nosso cliente já pode realizar compras a partir do *App* e ganhar *cashback* em conta.

Tendo em vista a adesão do BB ao programa de associados, de uma das maiores varejistas digitais do Brasil, o cliente que realizar suas compras a partir do *link* disponível na loja BB receberá *cashback*.

A implementação do *marketplace* afiliados foi extremamente bem recebida e já acumula dezenas de milhares de clientes utilizando a solução. Este é apenas o primeiro passo da estratégia de *marketplace* afiliados, cuja amplitude de marcas pretendemos expandir em breve.

*Blog* BB

Em abril de 2021, o BB deu mais um passo no aprimoramento da experiência digital oferecida no Portal do Banco, com a criação do Blog BB.

A principal missão do Blog é a de oferecer conteúdo relevante aos nossos clientes e para quem ainda não possui relacionamento com o Banco.

Na prática, isso significa monitorar e compreender necessidades de informação expressas nas buscas do Google para elaborar uma pauta que maximize os conhecimentos da audiência. Essa estratégia editorial - que oferece um *mix* de pautas de oportunidade com conteúdo *evergreen* - alcançou mais de três milhões de visitantes no segundo semestre de 2021.

Chamam a atenção o índice de utilidade (avaliações positivas/total de avaliações) de 96% atribuído pela audiência aos *posts* do período, assim como os mais de 25 mil compartilhamentos dos conteúdos em diversas plataformas (Facebook, Whatsapp, Twitter e Instagram).

Programa *Corporate Venture Capital* (CVC)

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

Em 2021, realizamos os primeiros investimentos em fundos de *Venture Capital*. Nossa tese de investimento se baseia nos seguintes pilares: (1) Verticais de investimento: *agritechs*, experiência do cliente, *fintechs* e *govtechs;* (2) Estágio de maturidade: foco nos estágios *seed* e Série A, com produtos testados e clientes; (3) Parcerias: gestores de *venture capital*, *startups* e aceleradoras; e (4) ASG: priorização de *startups* que tenham objetivos, métricas e metas claras de impacto social, ambiental e de governança responsável.

*Low-code*

O desafio do desenvolvimento de soluções na nuvem vem sendo enfrentado com o desenvolvimento *Low-Code* de *softwares*, em nossa plataforma Faz.aí**,** quesuporta a automação de processos internos menos complexos de forma mais rápida e independente, com gestão e governança corporativas. Essa ferramenta aumenta a capacidade de automatizar processos de trabalho com maior eficiência, simplificação e digitização de processos.

Inteligência Artificial

O ano de 2021 consolida o avanço do uso de inteligência artificial (IA) em novas soluções e processos do BB. O corpo jurídico do BB passou a contar com o auxílio da IA na análise de acordo judiciais enquanto nosso atendimento humano tem atuado preventivamente para mitigar a propensão de demandas judiciais. A automação de *backoffice* ampliou a capacidade operacional por meio de novas soluções que tratam uma gama crescente de documentos como contratos, procurações, matrículas de imóvel, notas fiscais e informações contábeis entre outros itens.

O *onboarding* digital, piloto na validação automatizada de documentos de identificação, já conta com 28 mil validações diárias. Atualmente esta solução de inteligência artificial também já está presente em outros produtos do BB e de parceiros. Vale destacar o *case* da prova de vida do INSS, suportado pela solução de validação dentro do próprio app BB, que garantiu comodidade a mais de 128 mil beneficiários ao longo de 2021.

O Assistente Virtual BB consolida a fase de crescimento do atendimento digital. Em 2021, 23 milhões de pessoas tiveram 57 milhões de conversas com os assistentes virtuais do Banco. Considerando apenas o WhatsApp, foram 17,7 milhões de pessoas com 43,3 milhões de conversas, incremento de 130% na quantidade de usuários sobre 2020.

Além disto, vale ressaltar a ampliação do uso de canais de voz suportados por Inteligência Artificial. Novas consultas foram disponibilizadas no Assistente Virtual BB presente no Google Assistente e a Busca Inteligente por voz facilita a experiência no app BB e já é utilizada por mais de 2,6 milhões de clientes. Ademais, o ano de 2021 foi marcado pelo lançamento da URA Cognitiva (Unidade Resposta Audível), ampliando a capacidade de atendimento aos nossos clientes com soluções de IA tanto no entendimento da fala quanto na geração de voz.

Sobretudo, a Inteligência Artificial tem contribuído cada vez mais para melhoria da nossa eficiência operacional e da experiência dos nossos clientes, funcionários e parceiros, auxiliando pessoas nas atividades em que as máquinas oferecem excelência, permitindo que o diferencial humano fortaleça o relacionamento e a entrega de valor a diferentes *stakeholders*.

Inteligência Analítica

O direcionamento e investimentos do Banco do Brasil em cultura analítica e uso de dados permaneceram fortes ao longo de 2021, reafirmando a estratégia para geração de valor. Assim, colocamos o cliente no centro da atuação e prioridade, mantendo o foco na eficiência operacional, na atuação em agronegócios, canais de atendimento e serviços suportados por dados e inteligência analítica.

A estrutura de inteligência analítica tem atuado sob formato de tribos e *squads* multisciplinares, gerando sinergia entre negócios, soluções tecnológicas e *analytics*. Além de facilitar o uso de dados e potencializar o aculturamento, permite também celeridade nas entregas.

As ações e esforços de ampliação da cultura, conhecimento e maturidade analítica permaneceram crescentes em 2021, alcançando 2.390 formações em *Business Analytics*, Ciência e Engenharia de dados, entre outras.

A estratégia Conquista, Reconquista e Sucessão em Agronegócios, a solução de Prova de Vida de beneficiários INSS baseada em dados e a preparação para o *OpenFinance* são alguns dos exemplos de contribuição e suporte de inteligência analítica aos clientes e negócios do Banco do Brasil.

BB no Metaverso

O Banco do Brasil 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 poderá 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. Essa é uma excelente oportunidade para trabalharmos a cultura de investimentos, tão importante para a sociedade em geral, de uma forma atraente para as novas gerações, apresentando fundos diferenciados na indústria como o BB Ações Equidade, o BB Ações US Biotech BDR Nível I e o BB Ações Agro.

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 *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”, primeiro torneio de propriedade da instituição e de ampliar o *Squad* BB. Por meio do *eSports*, o BB diversifica suas estratégias de transformação digital e rejuvenescimento da base de clientes.

PIX

A solução PIX do BB, integrada a todos os aplicativos negociais do banco, atende de forma ágil as transferências dos clientes (pagador e recebedor). Já a facilidade de cadastramento das chaves PIX, bem como, a simplicidade e presteza na realização das transferências, apoiam a nossa rede na tarefa de fidelizar os clientes.

Os clientes BB podem fazer transferências PIX através do nosso aplicativo, do Whatsapp e até por comando de voz usando o Google *Assistant*. Em termos de quantidade, o BB processa 19,3% de pagamentos e recebimentos do Pix e corresponde a 28,6% do volume financeiro.

Em 2021, foram disponibilizados a personalização de limites de Pix, Pix Cobrança - *Qrcode* com vencimento (funcionamento similar ao boleto de cobrança), agendamento de Pix, Pix Saque e Pix Troco e o Mecanismo Especial de Devolução (permite a contestação de valores devido a fraudes, golpes e falhas). A Agenda Evolutiva do Pix segue o mesmo ritmo para 2022, prevendo novos produtos e novas opções de liquidação para os usuários.

*Open Banking*

Em 2021, atuamos fortemente no processo de implementação do *Open Banking* (ou Sistema Financeiro Aberto) e mantivemos nos ativos nos diversos fóruns, onde atuamos de maneira protagonista no ecossistema, e coordenamos os trabalhos estabelecidos dentro da Febraban e da Convenção do *Open Banking*.

Nossas equipes se destacaram na construção das API (*Application Programming Interfaces*) que permitiram a integração das plataformas e infraestruturas tecnológicas das instituições participantes do ecossistema para viabilizar o compartilhamento de dados e serviços previstos no escopo *Open Banking*.

Adaptamo-nos às diversas mudanças, estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, no calendário de implementação do *Open Banking* e implantamos as fases 1, 2 e iniciamos, no 4T21, as fases 3 e 4. Continuamos trabalhando para implementação das demais fases, com previsão de conclusão para 2022.

A partir da fase 2, quando teve início o compartilhamento de dados, intensificamos a divulgação de informações sobre a necessidade do prévio consentimento do cliente, visando desmistificar os conceitos do *Open Banking* e fortalecer aspectos relevantes de segurança que envolvem a troca de dados entre instituições financeiras.

Na fase 3, temos os serviços de iniciação de transações de pagamento e de encaminhamento de propostas de operação de crédito, além da possibilidade do pagamento com PIX sem a necessidade da utilização do aplicativo em que o cliente possui sua conta corrente. Com isso, passamos a conectar produtos financeiros, além da conexão de dados. A terceira fase será implementada em etapas, garantindo segurança e estabilidade no sistema, estendendo-se até setembro de 2022.

Em 15 de dezembro, iniciamos a implementação da fase 4, contemplando o compartilhamento de um conjunto de informações que vão além dos produtos e serviços bancários tradicionais, como previdência, seguros, câmbio e investimentos. A inclusão desses produtos dá início ao formato ampliado do sistema, que foi denominado *Open Finance*. Essa fase também será implementada em etapas, com previsão de término em maio de 2022.

O Portal do Desenvolvedor conta com cinco API em seu portfólio: Cobrança, PIX, Pix Arrecadação Integrada, Autorização de Débito Automático e Pagamentos em Lote. As duas últimas foram lançadas durante o 4T21. O Portal oferece uma jornada digital de ponta a ponta para a integração, incluindo ambiente de testes das soluções, além de conectar o público desenvolvedor, mantendo uma comunidade ativa que contribui para a construção e aprimoramento dos nossos serviços.

Ao longo de 2021, foram firmadas mais de cinco mil novas integrações com clientes empresariais, cadastrados mais de 13 mil desenvolvedores e mais de seis mil aplicações estão em produção.

Atuamos com foco estratégico para manter o BB como referência em *Open Banking* no mercado, mantendo o nosso pioneirismo no tema. Para os clientes e sociedade em geral, atuamos com reforço de comunicação para disseminar o conceito de Sistema Financeiro Aberto e preparar o consumidor para aproveitar as vantagens do *Open Banking*. Internamente, focamos na preparação dos funcionários para o novo cenário, capacitando-os para sanar as dúvidas dos clientes e para utilização das novas oportunidades negociais de relacionamento com nossos clientes.

5. Prêmios e Reconhecimentos

Janeiro

Somos o banco mais sustentável do mundo. Reconhecidos pelo ranking das **100 Corporações Mais Sustentáveis do Mundo 2021 – Global 100**, da *Corporate Knights*. Este foi o melhor resultado histórico do Banco – ficamos na 3ª colocação geral do *ranking* e somos também a empresa mais bem posicionada do Brasil.

Fevereiro

Recebemos a premiação Classe Bronze no ***Sustainability Yearbook* 2021**. O *Sustainability Yearbook* é uma das publicações mundiais mais abrangentes sobre sustentabilidade corporativa, que classifica as empresas pelo desempenho apresentado no Índice Dow Jones de Sustentabilidade da Bolsa de Nova Iorque (DJSI).

Março

Fomos reconhecidos pelo segundo ano consecutivo como uma das 100 empresas mais inovadoras do mundo em um dos mais importantes eventos de TI internacionais, o ***CIO 100 Awards 2021***, realizado pela revista americana CIO, da IDG Communications. O mérito desse reconhecimento é de uma das soluções mais inovadoras lançadas em 2020, o Assistente Virtual para Renegociação de Dívidas no WhatsApp, desenvolvido com a aplicação de Inteligência Artificial.

Abril

Fomos o banco mais bem avaliado pelos clientes investidores em março, segundo o **estudo Índice de Atendimento de Bancos e Plataformas (IQA)** elaborado pela FGV. Esse é um reconhecimento a todos os funcionários do BB que atuam de forma cada vez mais comprometida, com foco total na satisfação do cliente.

Maio

Temos a solução mais inovadora em tecnologia móvel no país, segundo o prêmio **“Seleção Mobile Time”**, com o Pix no WhatsApp BB. A solução permite ao cliente cadastrar suas chaves, pagar, receber, gerar *QR Code* ou consultar um extrato do Pix por mensagens de texto ou voz.

A revista *Global Finance* anunciou, em sua nona seleção anual para o prêmio **“The Innovators 2021”**, o reconhecimento das mais inovadoras instituições financeiras mundiais, aquelas que conseguem projetar as melhores soluções e ferramentas financeiras. Fomos escolhidos pelo terceiro ano consecutivo, dessa vez na categoria *Corporate Finance*. A iniciativa premiada foi o Centro de Aceleração em Inteligência Artificial.

Recebemos o **Prêmio Latam 2021** em experiência do cliente, organizado pela Aloic – *Alianza Latino Americana de Organizaciones para la Interacción con Clientes*, cujo objetivo principal é reconhecer as melhores práticas da atividade. Vencemos com o SAC BB, na categoria Melhor Estratégia na Organização.

A Universidade Corporativa Banco do Brasil (UniBB) foi reconhecida como uma das melhores do mundo pelo ***GlobalCCU*** (Conselho Global de Universidades Corporativas). Recebemos o *Gold Award* na categoria Cultura e Tecnologias. É a quarta vez em que somos premiados pelo *GlobalCCU*.

Junho

Fomos reconhecidos como a melhor instituição da América Latina na Gestão de Portfólio Digital no ***PWM Wealth Tech Awards 2021***, cerimônia global organizada pelo veículo especializado *Professional Wealth Management* - PWM, integrante do grupo internacional *Financial Times*, referência em assuntos relacionados a finanças e *private banking*.

Julho

Recebemos o selo do **Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça**, do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MDH), que dissemina medidas de cultura organizacional para alcançar a igualdade entre mulheres e homens no mundo do trabalho. Foi dirigido a empresas de médio e grande porte, públicas e privadas, com personalidade jurídica própria. A adesão ao programa é voluntária. É a sexta vez consecutiva que o BB recebe o reconhecimento.

Agosto

Fomos novamente listados no índice de sustentabilidade da bolsa de valores de Londres, o ***FTSE4 Good Index Series***, que avalia e classifica as empresas com melhores práticas Ambientais, Sociais e de Governança Corporativa (ASG). Essa conquista demonstra o reconhecimento do mercado investidor pelo compromisso do Banco com as melhores práticas em sustentabilidade e com a transparência na divulgação de suas informações.

Fomos eleitos a Empresa do Ano no **Prêmio ClienteSA**, principal reconhecimento às melhores práticas em gestão de clientes da América Latina, entre 49 companhias reconhecidas em 26 categorias diferentes. Com o resultado, estamos classificados para concorrer mais uma vez à edição internacional organizada pela Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción com Clientes (Aloic Latam), onde também [somos os atuais campeões](https://portal.intranet.bb.com.br/wps/myportal/intranet/Home/ant/nacional/nacionais/dimac/f19d5590-ed52-4325-9769-7ab985862d89/) e defenderemos o título, em disputa com os vencedores nacionais do México, Argentina, Colômbia e Paraguai.

Setembro

Nossa assessoria de imprensa foi premiada pelo 11º ano seguido. Vencemos, na categoria Financeiro, a 11ª edição da Pesquisa **“Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas”**, realizada pela Plataforma Negócios da Comunicação e pelo Centro de Estudos da Comunicação (Cecom) e auditada pela BDO Brazil.

Outubro

Fomos reconhecidos como o Melhor Banco de Pequenas e Médias Empresas da América Latina, no **Prêmio *SME Bank Award***, concedido pela Revista *Global Finance*, com o case “Apoio à Saúde Financeira das MPE brasileiras durante a Pandemia”. Diante do cenário de incertezas trazido pela pandemia, temos atuado para prover suporte aos clientes com proximidade, rapidez e segurança, ao mesmo tempo em que fortalecemos nosso compromisso com a sociedade, pela adoção de ações para minimizar os efeitos adversos da atual conjuntura sobre o país.

O Banco do Brasil é uma das empresas mais transparentes na divulgação de informações sobre sustentabilidade, aponta o Observatório da Transparência, iniciativa do conselho consultivo no **Brasil da *Global Reporting Initiative (GRI)***. A avaliação da instituição, que é dedicada ao desenvolvimento de padrões de relatórios de sustentabilidade, partiu da lista das 100 maiores empresas no Brasil feita pela KPMG.

Somos a marca mais lembrada do país na categoria “banco” do ***Top of Mind*** nestes 31 anos da premiação. Primeiro banco do país, o BB foi citado em 2021 por 25% dos entrevistados, liderando em todas as faixas etárias e classes sociais. Os melhores resultados são entre os mais ricos (31%) e os moradores do Nordeste (35%).

Novembro

Mais uma vez, fomos reconhecidos como o melhor banco do mundo na categoria Educação e Formação de *Private Banker* na premiação ***Global Private Banking Awards 2021***. Ela é organizada anualmente pelos veículos especializados PWM (*Professional Wealth Management*) e *The Banker*, que fazem parte do grupo internacional *Financial Times* e que são referências mundiais em assuntos relacionados a finanças e *Private Banking*.

Ganhamos o reconhecimento como o banco mais sustentável da América do Sul, pela ***Capital Finance International* – CFI.co**. A revista inglesa sobre negócios, economia e finanças usa uma ampla gama de critérios para apoiar as decisões sobre a premiação, com base em informações coletadas pela própria equipe de pesquisa.

Conquistamos, pela segunda vez, o **Prêmio *iBest*** do júri popular de melhor Banco Digital do país. Mesmo concorrendo na final com duas das maiores *fintechs* do país, fomos o banco mais votado pelos internautas. A seletiva contou com diversas etapas ao longo do ano, concorrendo com todas as principais instituições financeiras do país, e o BB passou por todas elas sempre nas primeiras posições.

Atingimos o Nível 1, com pontuação máxima pela quinta vez consecutiva, no **5º Ciclo do Indicador de Governança – IG-SEST do Ministério da Economia**. O IG-SEST é um instrumento de acompanhamento contínuo que tem como objetivo avaliar o cumprimento dos requisitos exigidos pela Lei nº 13.303/2016, regulamentada pelo Decreto nº 8.945/2016 e pelas diretrizes estabelecidas nas Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União – CGPAR, que buscam implementar as melhores práticas de mercado e maior nível de excelência em governança corporativa.

Dezembro

Somos o grande vencedor do **Prêmio *Banking Transformation* 2021**. Fomos considerados os melhores do ano em três categorias e, em número de *cases* vencedores, fomos os campeões. Também fomos homenageados pelo movimento de transformação digital que estamos realizando. Concorremos com os principais bancos brasileiros, tradicionais e nativos digitais, e com as empresas que fazem parte do ecossistema do financeiro, como as de meios de pagamentos, *fintechs*, bolsas de valores, seguradoras e *bureaux* de crédito. O júri técnico foi composto por especialistas renomados do mercado.

Conquistamos, mais uma vez, o selo **Empresa Pró-Ética**. O Pró-Ética é uma iniciativa do Instituto Ethos e da Controladoria-Geral da União (CGU) que busca fomentar a adoção voluntária de medidas de integridade pelas empresas, por meio do reconhecimento público daquelas que, independentemente do porte e do ramo de atuação, mostram-se comprometidas em implementar medidas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de atos de corrupção e fraude. O reconhecimento é feito a cada dois anos e esta é a quarta vez que o BB é listado. As outras foram em 2012/2014, 2016 e 2018/2019.

Fomos destaque na 10ª edição do **Prêmio Reclame Aqui** – As melhores empresas para o consumidor, recebendo o troféu Prata na categoria Bancos, entre as 102 instituições financeiras ativas na plataforma. A premiação tem o objetivo de reconhecer o trabalho e atendimento das empresas e dos profissionais que mais se destacaram em cada categoria ao longo do ano. O prêmio também leva em consideração a avaliação prévia que os próprios clientes fazem de cada empresa. Assim, só é classificada a companhia que minimamente mantiver o status “Bom” nas avaliações recebidas.

6. Destaques do Resultado das Demonstrações Contábeis Consolidadas

Lucro Líquido Recorrente de R$ 21,0 bilhões em 2021

O lucro líquido recorrente¹ foi de R$ 21,0 bilhões em 2021, aumento de 51,4% em relação a 2020. Na visão societária, o lucro líquido de 2021 totalizou R$ 19,7 bilhões, crescimento de 55,2%. O resultado foi influenciado pelo aumento do resultado da intermediação financeira decorrente, principalmente, do crescimento das receitas da intermediação financeira (+8,8%) e da redução da Provisão para Perdas Associadas ao Risco de Crédito (-28,9%). As despesas administrativas alcançaram R$ 33,9 bilhões, elevação de 1,9% na comparação com 2020, enquanto as receitas de prestação de serviços foram de R$ 29,3 bilhões, crescimento de 2,2%.

Apresentamos abaixo os principais números relativos ao nosso desempenho em 2021.

Tabela 2. Destaques Financeiros

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | BB Banco Múltiplo | BB Consolidado |
| Resultado (R$ milhões) | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 |
| Lucro Líquido Recorrente¹ |  |  | 21.021 | 13.884 |
| Lucro Líquido | 19.574 | 12.512 | 19.710 | 12.697 |
| Resultado da Intermediação Financeira | 39.397 | 21.002 | 44.688 | 29.781 |
| Receita de Prestação de Serviços | 18.986 | 19.231 | 29.343 | 28.702 |
| Despesas Administrativas² | 32.063 | 31.520 | 33.847 | 33.216 |

(1) – O Resultado Recorrente exclui os resultados considerados não recorrentes. Conforme definido pela Resolução BCB n.º 2/2020, resultados não recorrentes são aqueles que não estão relacionados ou estão relacionados apenas de forma incidental com as atividades típicas da instituição, e não estão previstos para que ocorram com frequência em exercícios futuros, conforme Nota Explicativa 31. (2) - Composta pela soma de Despesas de Pessoal e Outras Despesas Administrativas.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Patrimoniais (R$ milhões) | Dez/21 | Dez/20 | Dez/21 | Dez/20 |
| Ativos | 1.988.646 | 1.782.539 | 1.932.533 | 1.725.672 |
| Carteira de Crédito Classificada | 770.470 | 669.332 | 784.796 | 681.776 |
| Recursos de Clientes | 647.617 | 583.654 | 671.270 | 601.984 |
| Patrimônio Líquido | 134.226 | 116.723 | 144.857 | 126.971 |
|  |  |  |  |  |
|  | 2021 | 2020 |
| Lucro por Ação (R$) | 6,86 | 4,39 |
| Dividendos e JCP distribuídos aos acionistas | 7.526 | 4.197 |

Resultado de Intermediação Financeira

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). Em 2021, totalizou R$ 44,7 bilhões, crescimento de 50,1% na comparação com 2020. Dentre os componentes do resultado da intermediação financeira, destaque para o crescimento de 8,8% das Receitas da Intermediação Financeira e para a redução de 28,9% da Provisão para Perdas Associadas ao Risco de Crédito.

Receita de Prestação de Serviços

As receitas de prestação de serviços cresceram 2,2% em relação a 2020, totalizando R$ 29,3 bilhões. Destaque para os crescimentos de Administração de Fundos (+8,8%), e de Comissões de Seguros, Previdência e Capitalização (+10,7%).

A estratégia continua 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$ 33,9 bilhões no período, crescimento de 1,9% em relação a 2020, abaixo da inflação do período de 10,06%, resultado da gestão disciplinada dos custos. As despesas de pessoal cresceram 4,2% na comparação anual, devido principalmente ao reajuste salarial de 10,97% concedido aos bancários a partir de setembro/2021, em linha com o Acordo Coletivo de Trabalho 2020/2022, enquanto as outras despesas administrativas reduziram 1,6% se comparado a 2020, devido especialmente as quedas nas linhas de Amortização (-21,5%), Comunicações (-30,3%) e Transporte (-23,2%).

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 11,94% no Índice de Capital Principal (ICP) em dezembro de 2021, enquanto o Índice de Basileia (IB) chegou a 17,76%. O Índice de Capital Nível I alcançou 15,16%.

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 2021, 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.

Carteira de Crédito Classificada

Nossa carteira de crédito classificada cresceu 15,1% em relação a dezembro de 2020.

Na linha de pessoa física, sem produtor rural, que representa 33,7% do total da carteira, o crescimento foi de 15,7% em um ano. Destaque para o crédito Consignado que atingiu R$ 106,8 bilhões, crescimento de 14,2% no comparativo com o mesmo período do ano anterior, bem como para as linhas de cartão de crédito (+46,8%) e empréstimo pessoal (+40,2%), alinhados à estratégia de mudança de mix para linhas mais rentáveis.

No caso de Pessoas Jurídicas, sem empresas do agronegócio, a carteira classificada atingiu R$ 253,1 bilhões, crescimento de 7,1% em um ano. Destaque para a carteira de clientes MPME (faturamento bruto anual de até R$ 200 milhões), que atingiu R$ 91,5 bilhões, crescimento de 14,5%, influenciada pelos desembolsos de R$ 8,1 bilhões no Pronampe, e para as Grandes Empresas que cresceram 13,5% em seu conceito ampliado, que considera títulos e garantias prestadas.

Já no agronegócio, a carteira classificada atingiu em dezembro/2021 a cifra histórica de R$ 232,4 bilhões, com destaque para o crescimento da carteira de crédito rural em 29,6%. Vale ressaltar o crescimento de 183,6% em títulos do agronegócio, Cédula de Produtor Rural (CPR) e Certificado de Direitos Creditórios do Agronegócio (CDCA).

Atuação do BB no Mercado de Capitais

Completamos um ano da nossa parceria com o UBS, alavancando nossos negócios em mercado de capitais e *investment banking*. Essa parceria combina a expertise e plataforma de distribuição global do UBS com a rede de relacionamentos do BB no Brasil, trazendo vantagens aos clientes corporativos que passam a contar com soluções mais completas, bem como às pessoas físicas, com uma plataforma diferenciada de assessoria e distribuição de novas classes de ativos.

Buscamos com a nossa rede de relacionamentos originar negócios para posicionar o UBS BB entre os três primeiros no *Ranking* ANBIMA de *Debt Capital Markets* (DCM) local e internacional, Equity Capital Markets (ECM) e M&A.

Apenas no 4T21, o UBS BB anunciou 60 transações, sendo 57 de dívida local (Local DCM), e 3 de ações (ECM). De janeiro a dezembro de 2021, o UBS BB anunciou 194 transações, um marco importante para o primeiro ano de operação da *joint-venture*.

Além disso, em parceria com o UBS BB, também apoiamos os nossos clientes em operações ASG ao longo de 2021. No mercado local, participamos de 20 emissões com volume total de R$ 10,9 bilhões, e no mercado internacional, participamos de sete emissões com volume total de USD 3,8 bilhões.

7. Gestão de Pessoas

A política e as práticas de gestão de pessoas são norteadas pela meritocracia, compromisso com os valores da empresa, foco na experiência do cliente, transformação digital e inovação. Apresentamos a seguir o perfil dos nossos funcionários:

Tabela 3. Perfil de Funcionários

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Perfil do Funcionários | Dez/21 | Dez/20 |
| Funcionários | 84.597 | 91.673 |
| Feminino | 35.927 | 38.645 |
| Masculino | 48.670 | 53.028 |
| Escolaridade |  |  |
| Ensino Médio | 9.136 | 11.505 |
| Graduação | 26.946 | 31.735 |
| Especialização, Mestrado e Doutorado | 48.431 | 48.275 |
| Demais | 84 | 158 |
| Distribuição Geográfica |  |  |
| Norte | 3.678 | 3.981 |
| Nordeste | 13.919 | 15.106 |
| Centro-Oeste | 16.090 | 16.650 |
| Sudeste | 35.894 | 39.800 |
| Sul | 14.997 | 16.136 |
| Exterior | 19 | 0 |
| Rotatividade de Funcionários (%) | 0,56 | 0,56 |

Em 2021, lançamos o manifesto da cultura no BB, com o objetivo de reforçar os aspectos culturais relevantes e essenciais para a evolução e longevidade do nosso Banco. O manifesto contém os cinco impulsionadores da cultura: (i) buscamos o novo todos os dias, (ii) resultado é gerar valor para o cliente, (iii) fazer bem é um bom negócio, (iv) ética e integridade são a base da confiança e (v) juntos fazemos muito mais. Os impulsionadores são narrativas inspiradoras que traduzem a nossa cultura, tangibilizam os nossos valores e contribuem para a execução da estratégia corporativa, além de reforçar o que temos de melhor.

Disponibilizamos o Assistente Virtual BB a todos os funcionários do Banco. Com ele é possível obter atendimento automatizado sobre mais de 60 assuntos relacionados à gestão de pessoas, de forma simples e rápida, via aplicativo WhatsApp. Em 2021, mais de 37 mil funcionários utilizaram o Assistente, gerando quase 800 mil atendimentos no ano.

O BB conta com a Universidade Corporativa Banco do Brasil para desenvolver a excelência humana e profissional, por meio da criação de valor em soluções educacionais, contribuindo para a melhoria do desempenho organizacional e o fortalecimento da imagem do Banco. Investimos na transformação digital com a disponibilização de mais de 1.200 cursos nas áreas de mobile, programação, *front-end*, *DevOps*, *UX & design*, *data Science*, inovação e gestão, bem como na ampliação do acesso às certificações profissionais em TI para todos os funcionários e realização de diversas ações educacionais para o fortalecimento dos negócios e satisfação dos clientes.

Em 2021, a UniBB continuou investindo na seleção e desenvolvimento de seus líderes. Para a gerência média, foi lançado o Programa de Identificação de Talentos (PIT+). O Programa tem abordagem orientada a dados e coleta, organiza, diagnostica e relaciona informações sobre as equipes, otimizando o gerenciamento dos recursos humanos do Banco. Em sua primeira edição, a partir do cruzamento de diversos indicadores de resultados e comportamentos, o BB identificou 2.139 funcionários para as funções foco do PIT+.

Ainda com um olhar para quem conduz os negócios do dia a dia, as Jornadas do Líder Digital, Líder *Evolution* e Super Regional capacitaram mais de quatro mil gestores em competências de liderança, fazendo uso de tecnologias digitais. Houve também uma seleção corporativa para Superintendente Regional, que identificou 65 candidatos.

Para a alta liderança, a Seleção Executivos e Gestores no Exterior qualificou 56 candidatos, reforçando o compromisso da UniBB com a meritocracia e o processo sucessório na Empresa. Com essas iniciativas, as lideranças do BB estarão cada vez mais preparadas para construir o banco do futuro, com sustentabilidade e eficiência.

O Programa Saúde Mental lançado em 2021, o qual está ancorado em cinco pilares (Hábitos Saudáveis, Educação, Ergonomia, Apoio Psicológico e Cuidado), contou com a disponibilização de plataforma de atendimento psicológico *online*, patrocinada pelo Banco e disponível para todos os funcionários. De outubro a dezembro, foram realizadas mais de 12 mil consultas.

Nossas práticas de Gestão de Pessoas foram reconhecidas de diversas formas. Recebemos a certificação *Top Employer* pela nona vez consecutiva. Somos a única empresa brasileira reconhecida em todas as edições desse certame. A certificação é concedida pela fundação de pesquisa independente holandesa, *Top Employers Institute*, e reconhece os empregadores que desenvolvem talentos em todos os níveis da organização e que se esforçam para otimizar continuamente as políticas e práticas de gestão de pessoas.

Recebemos também, pela sexta vez, o prêmio *Top of Mind* de RH na categoria Educação Corporativa / *E-learning*. O BB foi a Empresa mais lembrada pela comunidade de recursos humanos, em votação espontânea, com a participação de milhares de gestores da área em todo o país.

Tabela 4. Remuneração e Benefícios

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Demonstrações Contábeis Individuais | Demonstrações Contábeis Consolidadas |
| R$ milhões | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 |
| Folha de pagamento¹ | 18.459 | 17.704 | 20.015 | 19.179 |
| Previdência Complementar² | 1.813 | 1.791 | 1.813 | 1.791 |
| Planos de Saúde² | 1.841 | 2.625 | 1.841 | 2.625 |
| Participação nos Lucros e Resultados³ | 2.523 | 1.562 | 2.536 | 1.569 |
| Treinamento⁴ | 50 | 37 | 55 | 42 |

(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.

8. Gestão de Riscos,
Controles Internos e
Segurança Institucional

Gestão de Riscos

A estrutura de gerenciamento de riscos objetiva identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar riscos, além de garantir o aprimoramento contínuo da gestão.

Por intermédio da Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos - RAS (*Risk Appetite Statement*), é orientado o planejamento da estratégia, políticas e diretrizes relacionadas às atividades que envolvam assunção de riscos, direcionando orçamento e capital para a alocação sustentável e otimizada.

Ao longo do ano de 2021, aprimoramos o uso da plataforma Analítica em ambiente de *big data*, o modelo de trabalho matricial e o uso de metodologias ágeis, com desenvolvimento de modelos e painéis de gestão de riscos a partir daquele ambiente.

Implementamos ainda, sob a supervisão do Banco Central, o Doc 5050, destinado à remessa de informações sobre a base de riscos e perdas operacionais, de acordo com os artigos 32 a 36 da Resolução Nº 4.557, de 23 de fevereiro de 2017, Circular n° 3.979, de 30 de janeiro de 2020, e Instrução Normativa BCB n° 33, de 29 de outubro de 2020.

Houve avanços relevantes em 2021, como a revisão do *framework* de gestão de diversos riscos e aprovação do *framework* de gestão do risco de segurança, em linha com a definição do Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD), a revisão do modelo interno de risco de taxa de juros na carteira bancária (IRRBB), a Revisão do Modelo de Projeção de Liquidez de Curto Prazo (LCR), o aprimoramento metodológico para gestão do risco operacional, bem como melhorias nos processos de gestão de perdas operacionais e apuração do capital econômico para cobertura do risco, o desenvolvimento de indicador de sensibilidade ao risco climático para a carteira de produtores rurais e pessoas jurídicas, com base nas orientações do *roadmap* da Febraban e da TCFD (Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras relacionadas ao Clima).

Gestão de Riscos Cibernéticos

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.

Mantivemos a realização de 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.

Controles Internos

Possuímos um Sistema de Controles Internos (SCI) robusto, alicerçado no Modelo Referencial de Linhas de Defesa – MRLD, 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.

Contamos com um Programa de *Compliance*, aprovado pelo Conselho de Administração, alinhado à Estratégia Corporativa e composto por orientadores, integrados e complementares, que pautam as atividades operacionais e as práticas de negócios do Banco, contemplando também os aspectos referentes à integridade, com foco nas 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.

No contexto da eficiência e experiência do cliente, promovemos ações de assessoria aos gestores na otimização dos processos por meio do Projeto Simplifique, cujas melhorias realizadas tornam os processos mais simples, propiciando maior agilidade no atendimento ao cliente. Além disso, nossa estratégia de ressarcimento de prejuízos decorrentes de falhas em processos, produtos e serviços, denominada Solução Imediata (SIM) recebeu premiação máxima da Revista Cliente S.A.

Para mais informações sobre o Sistema de Controles Internos, Programas e Políticas, consulte o Formulário de Referência e o Programa de *Compliance*, disponível no sítio de Relações com Investidores ([bb.com.br/ri](file:///%5C%5CSRIBSA09060%5CAPLICBB%5Ctrilhaauditoria%5CURI%20-%20Elabora%C3%A7%C3%A3o%5C2021%5CRelat%C3%B3rio%20da%20Administra%C3%A7%C3%A3o%5C2021%5C02%20-%20Minuta%20antes%20da%20pauta%20%5BX%5D%5Cbb.com.br%5Cri)).

Segurança Cibernética

No cenário de transformação do sistema financeiro, com a elevação dos negócios digitais, acelerado pelo período de pandemia, houve grande crescimento e diversificação dos ataques cibernéticos. Para fazer frente a esse cenário, investimos continuamente na atualização e na modernização de nossas infraestruturas e sistemas de segurança cibernética.

No ano de 2021, 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. Essas ações internas, proporcionaram o aprimoramento nos processos de governança, gestão e, em especial, nos processos da operação e tratamento de eventos, elevando nossos níveis de monitoramento, detecção e resposta a incidentes de segurança.

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.

Quanto ao ambiente regulatório foram promovidos aprimoramentos e adequações na Política de Segurança Cibernética do Banco, em atendimento à Resolução CMN nº 4.893/2021. Um dos principais pontos de avanço foi a inclusão da Resolução BCB nº 85/2021 como referência normativa, devido à necessidade de também contemplar as instituições de pagamento que integram o Conglomerado Prudencial, considerando a obrigatoriedade da adesão dessas instituições à política.

O BB continua valorizando o fortalecimento de parcerias e cooperação com outras instituições financeiras, órgãos de governo e empresas do setor cibernético, com participação em eventos nacionais e internacionais de relevância em segurança cibernética, além do aprimoramento do programa de disseminação de cultura e capacitação em segurança e riscos cibernéticos.

Segurança Institucional

Em um cenário crescente de novas ameaças os controles de segurança da informação foram aperfeiçoados, notadamente os referentes à criptografia de discos e de acesso para o trabalho remoto.

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, e aplica os melhores esforços para que seus processos, produtos e serviços observem os princípios e deveres estabelecidos pela legislação. Exemplo disso, foi o atendimento de mais de 6,7 milhões de titulares de dados nos últimos 12 meses.

O processo de gestão de continuidade de negócios se mostrou eficaz e resiliente aos desafios enfrentados durante a pandemia. Mesmo assim evoluímos nossa metodologia para atender novos cenários de ameaças, priorizando os três pilares bases: pessoas, negócios e tecnologias.

No âmbito da prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento ao terrorismo e à corrupção - PLD/FT-C, o Banco revisou a sua metodologia de avaliação de riscos, visando a adequação às principais regulamentações sobre o tema. O relatório de risco de LD/FT-C foi aprovado pela vice-presidente de Controles Internos e Gestão de Riscos e dado ciência ao Conselho de Administração e aos Comitês de Auditoria e de Risco e de Capital.

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 dependências do Banco, mantendo a elevada disponibilidade dos canais físicos de atendimento.

9. Informações Legais

Lei Geral da Micro e Pequena Empresa

Conforme critérios definidos pelo Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (Lei Geral da Micro e Pequena Empresa – Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006), 95,4% 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$ 40,9 bilhões em dezembro/2021. O saldo das operações de capital de giro contratadas pelas microempresas totalizou R$ 4,1 bilhões e das pequenas empresas R$ 30,8 bilhões. As operações de investimento destinadas às microempresas atingiram R$ 381,6 milhões e para as pequenas empresas R$ 5,6 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 deContratação | Duração1 | Descrição dosServiços |
| Banco Patagonia S.A. | 01/07/2020 | 11 meses | Consultoria tributária sobre trasnsfer pricing |
| Banco Patagonia S.A. | 01/10/2021 | 8 meses | Consultoria tributária sobre trasnsfer pricing |
| BB Seguridade Participações S.A. | 16/12/2020 | 1 mês | Treinamento EAD sobre a Lei13.303 – Lei das Estatais |

(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/2021 e dezembro/2021.

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

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.

Informações de Coligadas e Controladas

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

Esclarecimentos Adicionais

Os investimentos fixos somaram o valor de R$ 1,8 bilhão em 2021, destacando o investimento em pontos de atendimento e na melhoria da ambiência das agências (R$ 606,6 milhões), sistemas de segurança e informação (R$ 143,6 milhões) e em tecnologia da informação (R$ 1,0 bilhão).

Possuímos R$ 1,3 bilhão (individual e consolidado) de créditos tributários não ativados apresentados na nota explicativa 22 - Tributos das Demonstrações Contábeis Individuais e Consolidadas (subitem “f”) em decorrência dos requisitos estabelecidos pelas Resoluções CMN 3.059/2002 e 3.355/2006.

Mantivemos registrado em contas de compensação, conforme regras dispostas no Plano Contábil das Instituições Financeiras (Cosif), o montante de R$ 17,1 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.

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. Resultado Recorrente conforme Nota Explicativa 31. Para mais informações, leia a seção 6 deste Relatório da Administração. [↑](#footnote-ref-2)