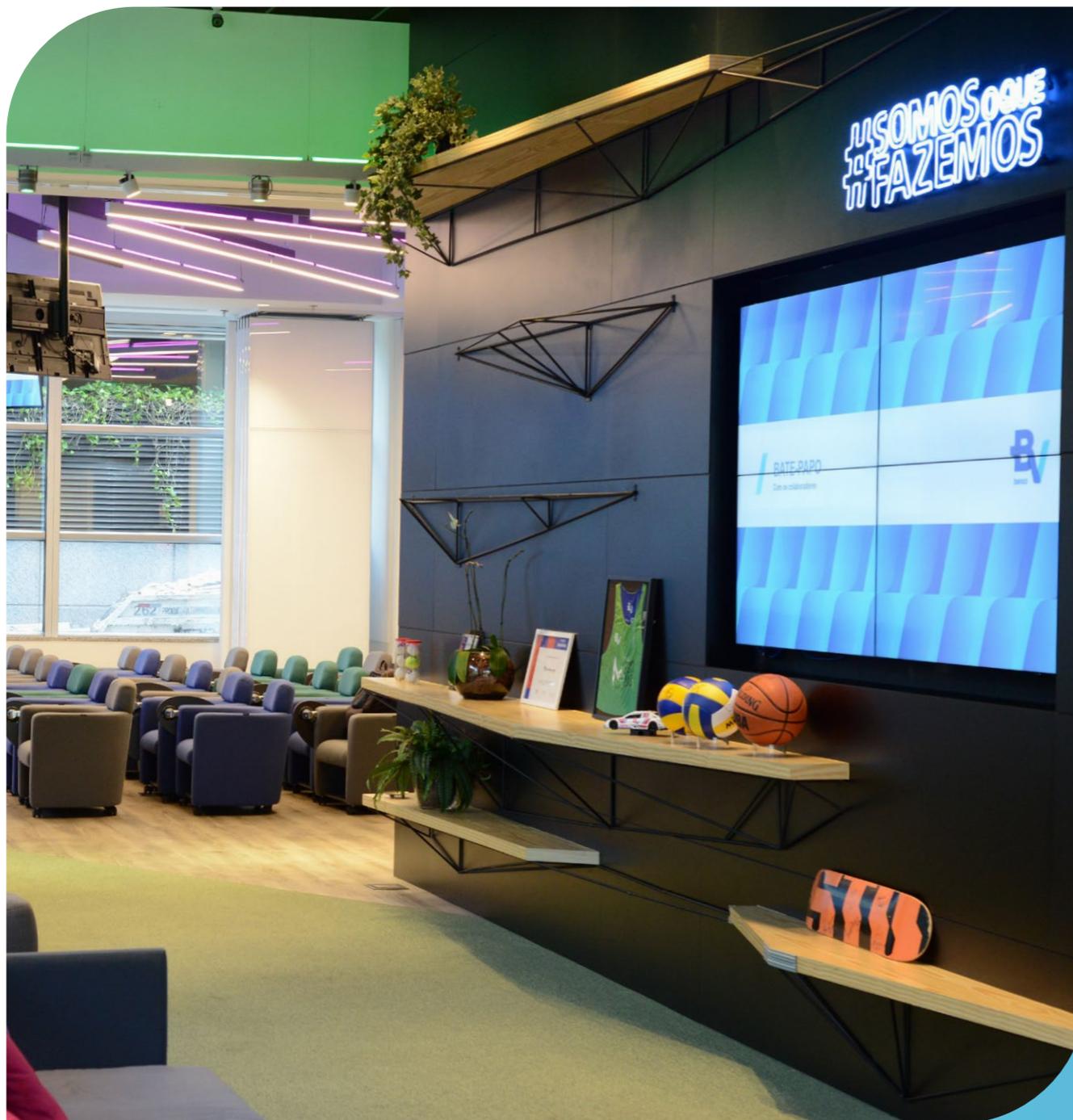


Relatório Anual **2019**





Sumário

/ Destaques	03
/ Quem somos	04
Palavra do CEO	05
Sobre o banco BV	06
/ Nossa governança	10
Estrutura societária	11
Ética e integridade	12
Gestão de riscos	13
/ Nossa estratégia	14
A nova marca	15
Maturidade digital	16
Parcerias diversificadas	19
/ Geração de valor	22
Desempenho econômico e financeiro	24
O foco no cliente	28
/ Nossos relacionamentos	30
Cultura	31
Nossos talentos	31
/ Criação de valor socioambiental	37
Estratégia de sustentabilidade	38
Apoio ao esporte	38
Outras iniciativas	41
/ Créditos	43

Destaques

- Quem somos**
Palavra do CEO
Sobre o banco BV
- Nossa governança**
Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos
- Nossa estratégia**
A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas
- Geração de valor**
Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente
- Nossos relacionamentos**
Cultura
Nossos talentos
- Criação de valor socioambiental**
Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas
- Créditos**

Destaques



R\$ 8,4 bilhões
de receita, crescimento de 11% em relação a 2018



R\$ 1,37 bilhão
de lucro líquido, recorde na história do banco e 29% maior do que o registrado em 2018



Retorno sobre Patrimônio (ROE) de **14% a.a.**, contra **11,5% a.a.** em 2018 e **6,8% a.a.** em 2017



Índice de Basileia de **15,1%**



Melhora no Índice de Eficiência, que fechou 2019 em **32,3%**, contra **33,1%** em dezembro de 2018



10% de crescimento na carteira de crédito ampliada



Manutenção da liderança em financiamento de veículos usados, com **25% de marketshare**



Criação do BV^x, unidade de negócio voltada para a conexão com o ecossistema de *fintechs* e *startups*



24 parcerias estratégicas com empresas inovadoras enriquecendo nosso ecossistema



178 parceiros utilizando a biblioteca de APIs do banco BV (BV open)



Reposicionamento da marca: banco BV, leve para sua vida



Banco de Atacado: coordenamos a **1ª oferta pública** de letra financeira para uma *fintech*



R\$ 51,5 bilhões em ativos sob gestão (Wealth Management)



5ª melhor empresa para se trabalhar no *ranking* da Glassdoor; primeira entre instituições financeiras e a única brasileira no top 5



88% de favorabilidade entre os colaboradores na pesquisa de clima da Korn Ferry



4º lugar no *ranking* de Qualidade de Ouvidorias do Banco Central



NPS de 70 pontos (transacional na operação de atendimento do Varejo)

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Quem somos



5°
maior banco
privado do país



3,4 milhões
de clientes em
nossa carteira



Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Palavra do CEO



*Conectados com
nosso tempo e
com as pessoas*

Para o mercado, o desempenho de uma empresa costuma ser medido por seu balanço financeiro. Indicador, por sinal, que demonstra nosso resultado de sucesso em 2019, com receita de R\$ 8,4 bilhões – 11% a mais que em 2018 – e lucro líquido de R\$ 1,37 bilhão, 29% maior em relação ao período anterior.

No entanto, para nós, esse é um dos retratos. Há muitos outros, fruto do trabalho de uma equipe cada vez mais multidisciplinar, da transformação digital que permitiu sermos mais conectados com nosso tempo, de um movimento de diversificação e modernização dos negócios, que refletem nossa nova marca e assinatura “banco BV – Leve para sua vida”. Afinal, somos o quinto maior banco privado do país, com 3,4 milhões de clientes, muitos deles vindos pelo financiamento de veículos.

O “BV”, como carinhosamente nossos parceiros nos chamam e cuja abreviação deu origem à nova marca, tem a meta de trazer o cliente para o centro do negócio. De fazer a diferença na vida das pessoas, na forma como elas lidam com o dinheiro e sermos reconhecidos pela experiência de relacionamento que propiciamos.

Mas as mudanças não param por aí. Para nos tornarmos um banco mais moderno, temos nos aproximado, há algum tempo, de *startups* e *fintechs*, como forma de acelerar os processos de inovação dentro da empresa.

Por sinal, para agregar várias iniciativas de inovação que o banco já possuía, lançamos a marca BV^x. Nela, por exemplo, estão nosso laboratório de inovação e a plataforma Interfaces de Programação de Aplicações (APIs, na sigla em inglês), que possibilita a interação entre *softwares* e ferramentas para que tudo funcione em conjunto, e a integração do BV com o ecossistema de *startups* e *fintechs* seja muito simples e ágil.

Todo esse conjunto de mudanças e novos direcionamentos se refletem em nosso ambiente de trabalho. Colhemos 88% de índice de favorabilidade na pesquisa de clima e tivemos reconhecimentos importantes no campo de gestão das pessoas, como as premiações da Great Place to Work e do Glassdor.

As demandas para que o setor financeiro inclua fatores sociais, ambientais e de governança corporativa (ESG) na tomada de decisão de investimento têm ganhado força nos últimos anos. Demos um importante passo nesse sentido quando, por meio da BV Asset, voltamos a ser signatários do PRI (Principles for Responsible Investment), importante iniciativa mundial de investimento responsável, apoiada pela ONU. Evoluímos também na agenda de combate às mudanças climáticas e nos tornamos uma empresa neutra na emissão de CO₂, com a compensação das nossas emissões diretas e indiretas.

Sempre acreditamos que empresas são feitas por pessoas. Além de estimular suas carreiras, cuidamos delas por meio de uma série de benefícios e ações de saúde e segurança. Mas o momento em que vivemos, com a pandemia do coronavírus (Covid-19), exige que façamos mais por nossos colaboradores e pela sociedade. Tomamos uma série de medidas, de trabalho remoto, antecipação da primeira parcela do 13º salário e ações ligadas à saúde para nossos colaboradores e suas famílias, renegociações de contratos, flexibilização dos prazos, entre outras iniciativas para nossos clientes. Além disso, reafirmamos nosso compromisso com a sociedade com iniciativas de apoio a famílias vulneráveis, como a doação de R\$ 30 milhões, e de apoio a infraestrutura hospitalar, como a linha de crédito disponibilizada para fabricantes de equipamentos para ventilação pulmonar, impactando positivamente a vida de mais de 420 mil pessoas.

Para um cenário de incertezas e desafios, adotamos a solidariedade e a serenidade. A responsabilidade social, o apoio aos clientes e colaboradores nunca foram tão imprescindíveis. Juntos somos mais fortes!

Gabriel Ferreira
CEO do banco BV

Sobre o banco BV

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Nascemos em 1988, fruto de duas grandes e longas histórias de sucesso. De um lado, a Votorantim S.A., fundada há 102 anos e um dos maiores e mais diversificados conglomerados industriais do mundo.

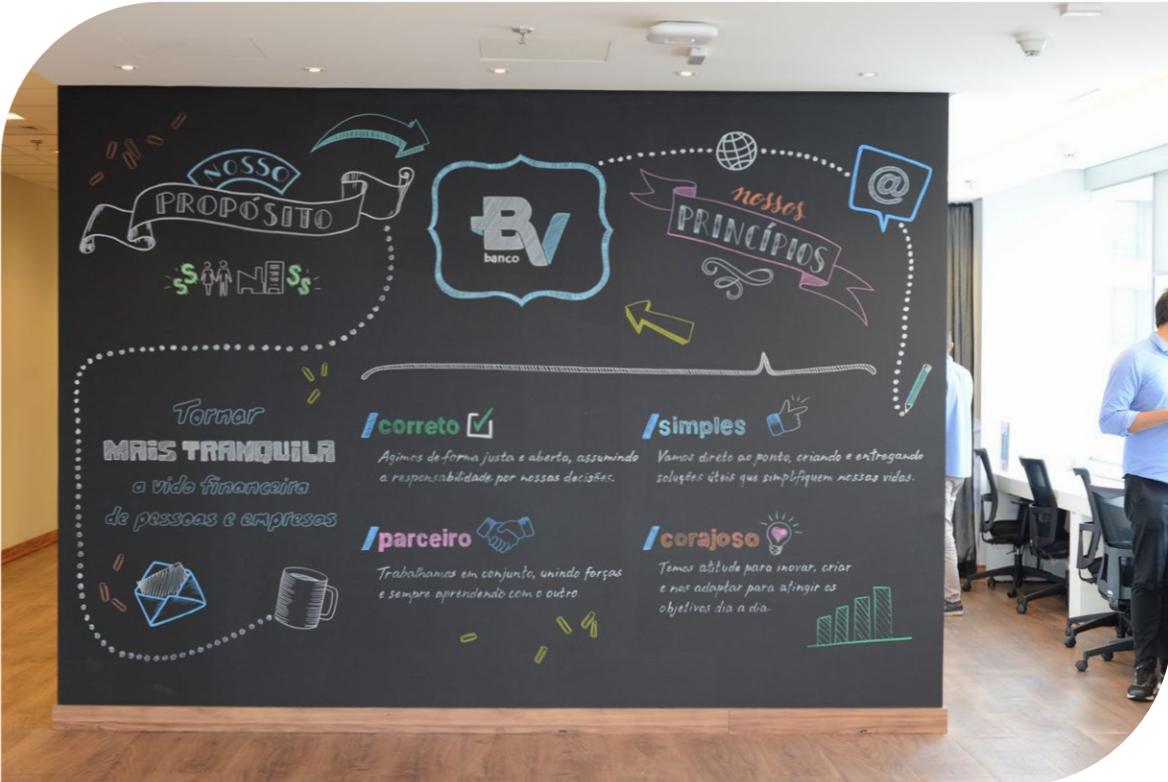
De outro, o Banco do Brasil, organização bicentenária e uma das maiores instituições financeiras de toda a América Latina. Começamos nossa atuação como uma distribuidora de valores mobiliários chamada Banco Votorantim. Três anos depois, passamos a ser um banco múltiplo de capital fechado. Em 2009, o Banco do Brasil adquiriu 49,99% do capital votante e 50% do capital social total da nossa organização.

Tornamo-nos o quinto maior banco privado brasileiro, líder no financiamento de veículos e uma das maiores instituições de crédito de todo o país. Com sede em São Paulo, atuamos em todo o território nacional e contávamos com 3.885 colaboradores ao final de 2019. Possuímos um portfólio de produtos bastante diversificado, com uma série de serviços voltados para o Varejo e o Atacado.

O mundo vem mudando cada vez mais rápido e, por isso, mudamos com ele. Somos pioneiros na transformação digital – que, no banco BV, já virou maturidade digital. Com o olhar voltado para o futuro, trabalhamos de forma ágil e com enorme eficiência operacional. Apostamos em parcerias estratégicas com *startups* e *fintechs* para oferecer as melhores soluções para as mais diversas necessidades dos nossos clientes, pois eles estão no centro da nossa estratégia. E nosso maior objetivo é construir uma relação próspera, de confiança e sólida com eles. Uma relação que torne a vida financeira das pessoas mais leve e plena de conquistas.



Possuímos um portfólio de produtos diversificado, com serviços voltados para o Varejo e o Atacado



Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

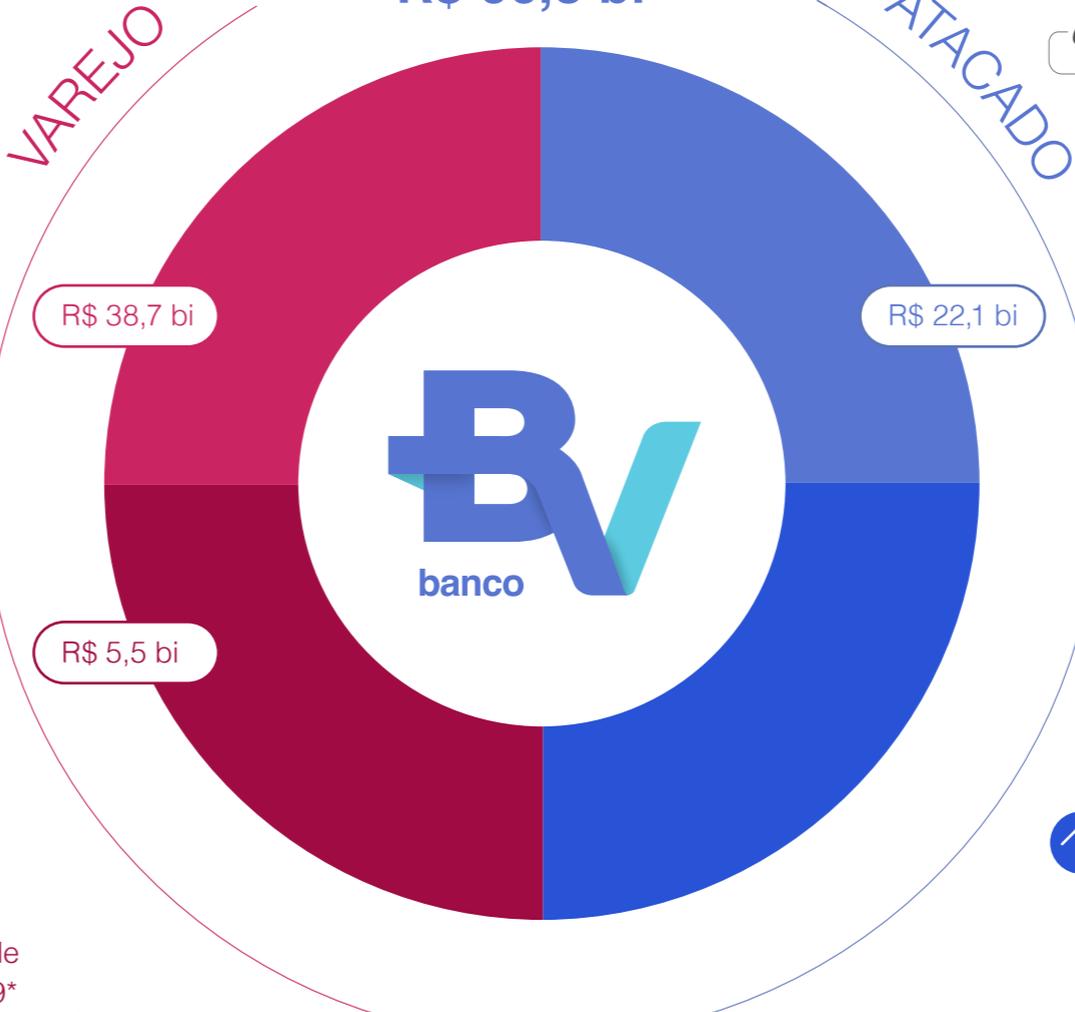
Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Portfólio diversificado de negócios

Foco em rentabilizar os negócios, ampliar a eficiência operacional e diversificar as receitas

carteira de crédito R\$ 66,3 bi



financiamento de veículos

Capilaridade comercial
(+19 mil *dealers*)

Inovação e transformação digital
Contratação 100% digital
96% de respostas automáticas

✓ Líder em financiamento de veículos

outros negócios

Cartões de crédito:
+ 900 mil cartões ativos

Seguros: vida, auto e prestamista
Empréstimos: pessoal, consignado privado, garantia veicular e *Home equity*

Crédito direto ao consumidor:
estudantil, placa solar, turismo, etc.

✓ Novas iniciativas: crescimento de 58% nos empréstimos em 2019*

*Empréstimos e financiamentos para pessoas físicas, excluindo crédito consignado.

corporate & investment banking

Corporate Bank

Corporate (acima de R\$ 300 milhões)
Large Corporate (acima de R\$ 1,5 bilhão)

Banking as a Service
Banco liquidante para *fintechs* (Ex.: Neon)

✓ Em 2019, coordenamos a primeira oferta pública de Letra Financeira do Nubank

wealth management

15º maior asset do Brasil:
R\$ 51 bilhões sob gestão (AuM)

Private Bank:
soluções customizadas para clientes de alta renda

↑ Em 2019, a BV asset captou R\$ 1,2 bilhão para o FII Green Towers, maior fundo imobiliário do país nos últimos 6 anos



BVx é a unidade de negócios de inovação que gera valor por meio de conexão com o ecossistema de startups, com métodos de co-criação, desenvolvimentos proprietários e investimentos em nossos parceiros.

Varejo

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

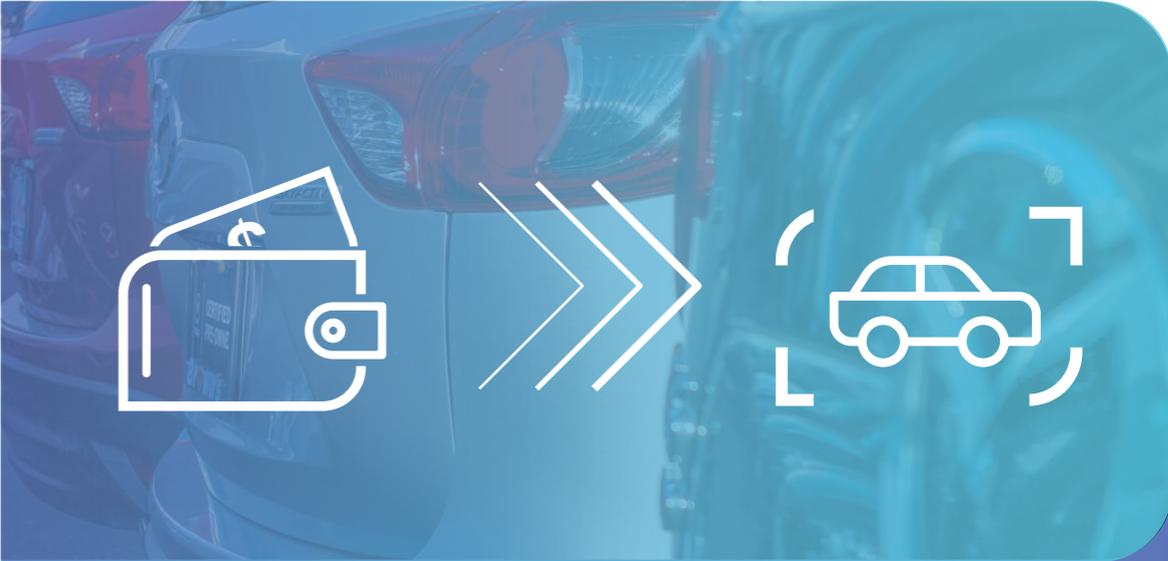
Acreditamos no crédito como um instrumento que possibilita às pessoas adquirirem bens, aumentarem suas receitas e investirem no futuro. O crédito, para nós, é uma ferramenta para viabilizar conquistas e, por isso, criamos o conceito de #créditoparaquemacredita.

A nossa atividade mais forte dentro do segmento de Varejo é o financiamento de veículos usados, feito principalmente em revendas multimarcas. Com um sólido histórico de liderança e reconhecida competência, contamos com uma rede de distribuição terceirizada formada por cerca de 19 mil revendas multimarcas de veículos e, aproximadamente, 1.200 correspondentes bancários – além de lojas de crédito localizadas nas principais cidades do Brasil.

O crédito é uma ferramenta para viabilizar conquistas. Por isso, criamos o conceito #creditoparaquemacredita

Diversificamos nossos negócios e soluções para atender às demandas de nossos clientes e parceiros, disponibilizando crédito, meios de pagamento e também seguros. Entre os principais diferenciais competitivos do banco BV neste setor destacamos:

- / *Expertise na precificação, concessão de crédito e cobrança*
- / *Elevada capilaridade, graças a uma extensa rede de distribuição terceirizada*
- / *Agilidade na tomada de decisão*
- / *Relacionamento com as revendas*



Mais produtos, mais serviços

Temos aproveitado essa ampla base de clientes no segmento de financiamento de veículos para aprofundar nosso relacionamento com ofertas cada vez mais diversas de produtos e serviços que os ajudarão na busca de outras conquistas. Entre esses produtos e serviços estão cartões de crédito emitidos com as bandeiras Elo, MasterCard e Visa; corretagem de seguros por meio da Votorantim Corretora de Seguros; crédito consignado privado; crédito pessoal oferecido de forma própria e também em parceria com *fintechs* como Guia Guiabolso, Yalo e Neon Pagamentos; crédito estudantil em parceria com a PRAVALER; crédito com garantia imobiliária e; financiamento para aquisição de painéis solares em parceria com o Portal Solar.

Atacado

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Com soluções ágeis e customizadas para simplificar os processos diários das empresas, a nossa área de Corporate & Investment Banking (CIB) oferece uma série de produtos que vão de empréstimos a mercado de capitais, soluções em gestão patrimonial (*wealth management*), passando também por tesouraria e serviços diversos. Ao disponibilizar várias interfaces de programação de aplicativos (APIs, na sigla em inglês) a nossos parceiros, oferecemos integrações rápidas e seguras com os sistemas de nossos clientes corporativos e *fintechs*. Aceleramos o movimento de transformação digital do segmento e ampliamos a oferta de serviços de *cash management* e custódia e liquidação – *banking as a service (BaaS)*. Por meio dessa plataforma, garantimos que *fintechs* e startups realizem as transações com o mercado financeiro de modo a permitir uma experiência superior e individualizada a seus clientes. Atualmente, *fintechs* como Neon, NuBank e Stone utilizam os serviços de nossa plataforma BaaS.

Corporate & Investment Banking (CIB)

O CIB atende companhias com faturamento anual acima de R\$ 300 milhões, e divide os clientes em dois grupos:

! *Corporate*: empresas com faturamento anual acima de R\$ 300 milhões e até R\$ 1,5 bilhão, para as quais atuamos em operações de *cash management*, estruturação financeira, garantias (fianças), capital de giro, *hedge*, câmbio, mercado de capitais e fusões e aquisições

! *Large Corporate*: empresas com faturamento anual acima de R\$ 1,5 bilhão, para as quais atuamos principalmente em operações de mercado de capitais, estruturação financeira, garantias (fianças) e tesouraria

Oferecemos integrações rápidas e seguras com os sistemas de nossos clientes

Gestão de Recursos

(*Wealth Management*)

Nosso negócio de Gestão de Recursos tem como meta desenvolver e prover de maneira sustentável uma série de soluções em gestão patrimonial – seja por meio de nossa Asset Management ou do Private Bank. Os objetivos estratégicos de cada uma destas áreas são traçados de forma distintas:

Asset Management (BV Asset)

Reconhecida por ampla experiência de economia real, pela flexibilidade na estruturação de produtos de acordo com as necessidades de cada cliente, pela capacidade de inovar, pelos rigorosos processos de controle e pela consistência de *performance* tanto em fundos de investimento tradicionais quanto na gestão de fundos alternativos. A BV Asset é a terceira maior gestora de fundos imobiliários do Brasil pelo *ranking* da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) e a 15ª maior *asset* do país.

Private Bank (BV Private)

desenvolvemos soluções que se traduzem em segurança, privacidade e tranquilidade no gerenciamento do patrimônio de clientes cuja capacidade de investimento é superior a R\$ 3 milhões. Partindo de uma análise minuciosa do perfil de cada investidor, oferecemos produtos e soluções financeiras adequados às suas necessidades, buscando sempre as melhores soluções em gestão patrimonial e de carteira. Atuamos com base em modernas ferramentas de gestão, avançados modelos estatísticos e sistemas especialmente desenvolvidos para uma melhor interpretação de cenários de estresse e para o monitoramento de riscos de mercado, de crédito, de liquidez e operacionais.

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho
econômico e financeiro
O foco no cliente

**Nossos
relacionamentos**

Cultura
Nossos talentos

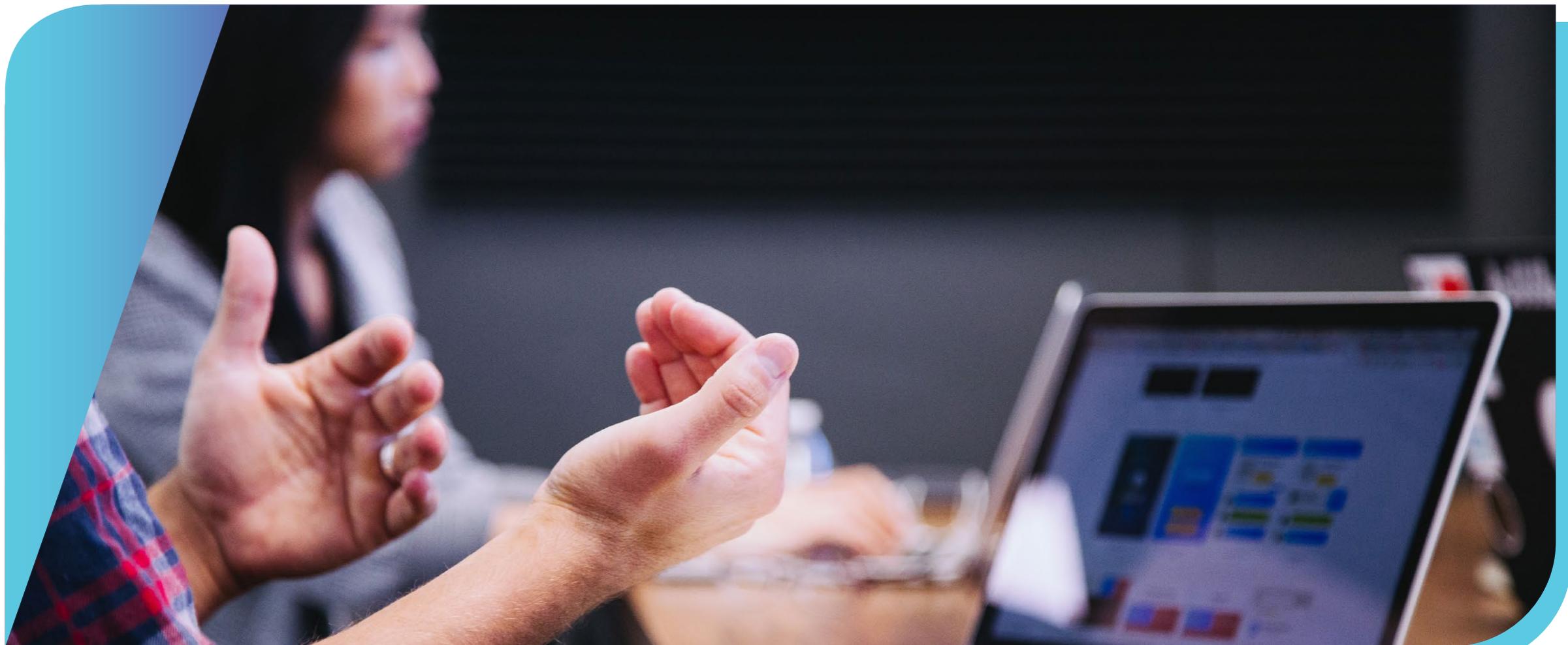
**Criação de valor
Socioambiental**

Estratégia de
sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Nossa governança

Adotamos as melhores práticas de governança corporativa
na condução de nossos negócios



Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

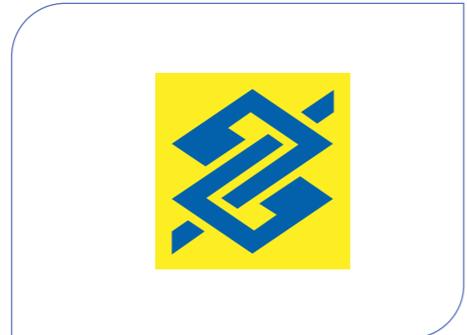
Criação de valor Socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Estrutura societária

Total: 50,00%
ON: 50,01%
PN: 49,99%



Total: 50,00%
ON: 49,99%
PN: 50,01%

Estrutura de Governança Corporativa

A estrutura de governança é composta pelo Conselho de Administração (CA), pelos Comitês de Assessoramento do CA, Diretoria, Comitê Executivo e Comitês Técnicos de Governança Interna. Também integra essa estrutura o Conselho Fiscal que se reporta diretamente à Assembleia Geral.

A composição do CA é feita por membros indicados por nossos acionistas Votorantim Finanças e Banco do Brasil, de forma paritária. Atualmente, o CA é constituído por seis membros com mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição.

Na Assembleia Geral Ordinária, realizada em abril de 2019, ocorreu a reeleição dos membros do CA com mandato vigente até a Assembleia Geral Ordinária de 2021. Os Srs. José Luiz Majolo e Rubem de Freitas Novaes foram eleitos presidente e vice-presidente do CA, respectivamente.



*BV Empreendimentos e Participações

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor Socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Nossos conselheiros e diretores*

Nosso time é comprometido com as melhores práticas de governança e da centralidade do cliente.

Diretoria	Posição
Gabriel Ferreira	Diretor Presidente
Adriana Conde	Diretora Executiva
Alexandre Ibrahim	Diretor Executivo
Flávio Suchek ¹	Diretor Executivo
Guilherme Horn	Diretor Executivo
José Roberto Salvini	Diretor Executivo
Marcelo Clara	Diretor Executivo
Rodrigo Tremante ²	Diretor Executivo
Rogério Monori	Diretor Executivo
Albano Correa	Diretor
Ana Paula Tarcia	Diretora
Celso Rocha	Diretor ³
Edmar Casalatina	Diretor ³
Eduardo Teles	Diretor
Marcelo Kenji	Diretor
Marcos Barros	Diretor ³

Composição do Conselho de Administração

Nome	Posição	Acionista
José Luiz Majolo	Presidente	Votorantim Finanças
Rubem de Freitas Novaes	Vice Presidente	Banco do Brasil
Celso Scaramuzza	Conselheiro	Votorantim Finanças
Carlos Hamilton V. Araújo	Conselheiro	Banco do Brasil
Jairo Sampaio Saddi	Conselheiro	Votorantim Finanças
Carlos Renato Bonetti	Conselheiro	Banco do Brasil



Ética e integridade

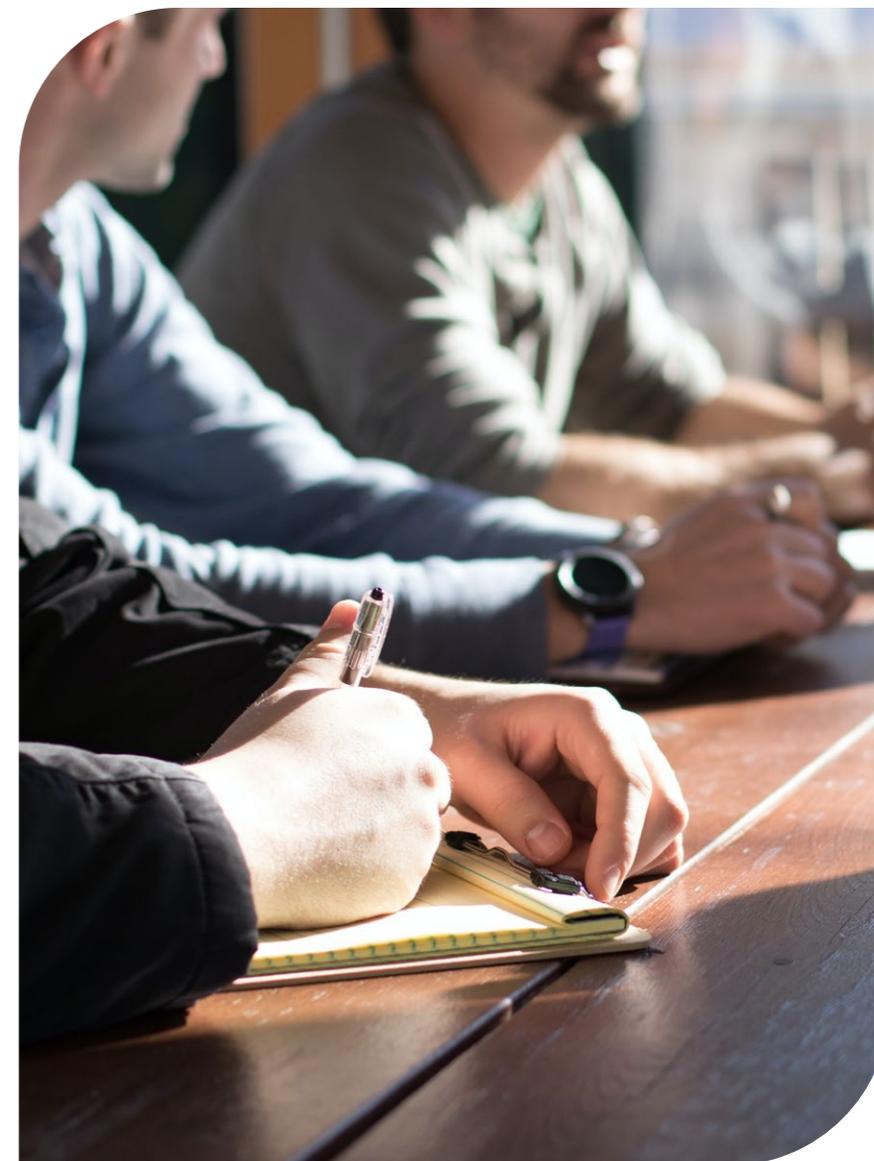
Ter o cliente no centro da estratégia e uma cultura responsável em relação a riscos são requisitos fundamentais para uma organização que deseja praticar a governança para além da mera conformidade. Para nós, cumprir as leis e estar em conformidade não bastam.

¹Posse no cargo pendente de homologação pelo Banco Central do Brasil.

²Diretor Executivo de Finanças e Relações com os Investidores.

³Diretores de sociedades controladas pelo banco BV.

* Composições do CA e da Diretoria em julho de 2020.



Destaques

Quem somos

Palavra do CEO Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária Ética e integridade Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca Maturidade digital Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura Nossos talentos

Criação de valor Socioambiental

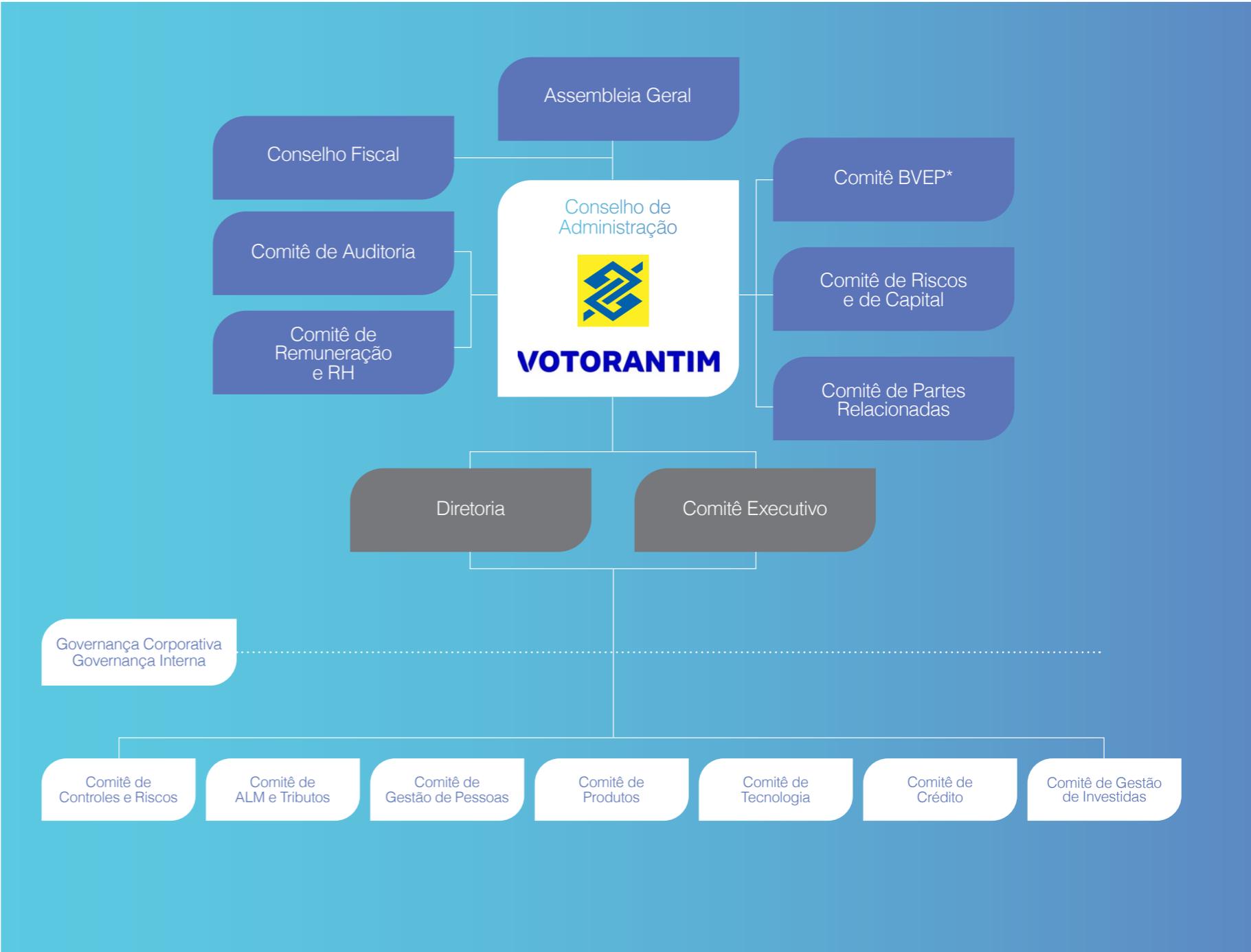
Estratégia de sustentabilidade Apoio ao esporte Outras iniciativas

Créditos

Gestão de riscos

Dispomos de estruturas e políticas institucionais para realizar o gerenciamento de risco operacional, de mercado, de crédito, de liquidez e gestão de capital. Aprovadas pelo Conselho de Administração, estas estruturas e políticas seguem a regulamentação vigente – Resolução nº 4.557 do Conselho Monetário Nacional (CMN) – e também as melhores práticas de mercado. Dessa maneira, há a garantia de que todas as partes interessadas contribuam de forma efetiva no processo interno de gestão e mitigação de riscos e de avaliação da adequação de capital.

Entre estas estruturas, estão os comitês deliberativos. Criado em janeiro de 2018, o Comitê de Controles e Riscos (CCR), por exemplo, funciona como o principal fórum de gerenciamento de riscos. Acima dele, por sua vez, encontra-se o Comitê Executivo (ComEx), responsável pelo acompanhamento do desempenho geral dos demais fóruns. O Conselho de Administração supervisiona os trabalhos dos comitês em um plano mais estratégico, sendo que o ComEx é responsável pela aprovação da criação, da composição e das atribuições de cada Comitê. Ao lado, o organograma mostra nossa estrutura de gestão de riscos até junho de 2020.



Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos



Um banco sólido, com
a agilidade de uma
empresa moderna

Nossa estratégia



Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

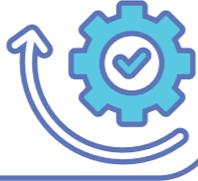
Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Nossos pilares estratégicos norteiam e definem as prioridades de todas nossas decisões em busca de nossos objetivos de longo prazo.

Eficiência e solidez financeiras: modelo de negócios leve e eficiente / solidez de balanço e gestão conservadora de riscos



Melhoria contínua da experiência dos nossos clientes: centralidade no cliente / processo de melhoria contínua



Maturidade digital: soluções e canais digitais / open banking é chave em nossa estratégia de inovação



A nova marca

Nossa maior ambição é proporcionar uma experiência positiva ao longo de toda a jornada de cada cliente, conosco e em todos os segmentos em que atuamos. Em 2019, o caminho de transformação que nos levou a ser um banco moderno, ágil, digital e focado no cliente foi consolidado com a mudança da nossa marca. De Banco Votorantim, passamos a nos chamar banco BV – assumindo uma espécie de apelido pelo qual muitos clientes e parceiros já nos chamavam. Com o reposicionamento, reforçamos a solidez da nossa marca, fortalecemos e unificamos nossos negócios nas mais diversas áreas.

Junto com a marca BV adotamos um novo posicionamento, a expressão “Leve para sua vida” (#LeveParaSuaVida, nas mídias digitais). Com ela, queremos reforçar nosso desejo de melhorar e facilitar a relação das pessoas com o dinheiro. Para evidenciar ainda mais a importância do cliente nas nossas decisões, criamos a Diretoria-executiva de Clientes e Inteligência de Dados. E nossos valores continuam sendo nosso norte:



Correto
agimos de forma justa e aberta, assumindo a responsabilidade por nossas decisões

Simple
vamos direto ao ponto, criando e entregando soluções úteis que simplifiquem as nossas vidas

Parceiro
trabalhamos em conjunto, unindo forças e sempre aprendendo com o outro

Corajoso
temos atitude para inovar, criar e nos adaptar para atingir os objetivos do dia a dia

Acreditamos em nichos ainda pouco explorados pelo mercado financeiro com importantes impactos sociais e ambientais. Energia solar, crédito estudantil, procedimentos médicos, viagens, educação financeira e gestão orçamentária e financeira são apenas algumas das nossas frentes de atuação. Queremos viabilizar de forma ágil, moderna e diferente uma série de conquistas, tornando-nos uma parte importante de muitas histórias de sucesso dos nossos clientes.

Trabalhamos de forma consistente nas atividades mais rotineiras de um banco, que acontecem dentro de estruturas corporativas mais verticalmente organizadas e são conhecidas como *bank as usual*. Paralelamente a isso, contamos com uma estrutura dedicada exclusivamente à transformação e que, fazendo uso de metodologias ágeis e de equipes multidisciplinares (*squads*), trabalha para transformar processos da organização de baixo para cima (*bottom up*). Ao final de 2019, havia cerca de 500 colaboradores trabalhando, em 64 equipes atuando nesse formato.

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos



A nova forma de pensar a tecnologia e a transformação digital foram consolidadas em 2019

Maturidade digital

A maturidade no tema “agilidade” foi um dos nossos pontos altos de 2019. Anteriormente estruturada como um escritório de gerenciamento de projetos, a Diretoria-executiva de Tecnologia da Informação e Operações foi completamente “desmembrada” para dar lugar a um novo arranjo, cujo foco está nas metodologias ágeis – que, por sua vez, são voltadas à geração de valor. Hoje, nossa área de Tecnologia funciona como um organismo que permeia todo o banco e atua junto às áreas de Recursos Humanos, de Finanças, de Tesouraria, de Atacado, de Varejo, entre outras.

O modelo tradicional conhecido como *waterfall*, em que a área de Tecnologia hierarquiza as demandas de outros setores da organização e traça um planejamento de ação, já não existia mais no banco BV. Mas essa nova forma de pensar a tecnologia e a transformação digital se consolidaram definitivamente em 2019, a ponto de podermos agora falar em maturidade digital.

A utilização de *Big Data e Advanced Analytics* tem tornado nossas decisões cada vez mais pautadas em dados. O uso de tecnologias inovadoras de inteligência

artificial para “ver”, “ler” e “ouvir” de forma automática, escalável e massificada, possibilita recomendações automáticas com vários benefícios, entre eles a melhora da experiência de nossos clientes.

Outro importante tema foram as novas APIs (Interface de Programação de Aplicativos, na sigla em inglês), disponibilizadas para aumentar o ecossistema do banco com o mercado. As APIs existem para tornar possível a interação entre *softwares*, plataformas e ferramentas do banco e de seus parceiros – fundamentais para o banco BV, para o qual as parcerias têm um valor central na estratégia do negócio. Esse alinhamento ao movimento de *open banking* vem desde 2017, quando o banco BV foi a primeira instituição financeira a abrir uma API de crédito no Brasil, em parceria com o Guiabolso. Atualmente, um total de 178 parceiros utilizam nossa biblioteca de APIs.

Para os próximos anos, nosso maior desafio na área de Tecnologia e de maturidade digital é seguir ganhando escala em agilidade e também alcançar outras capacidades, como uma operação *data driven*, por meio da qual a análise de dados sustenta a tomada de decisões.

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Conectados com nosso tempo

Essas são outras frentes nas quais trabalhamos pela digitalização e com o objetivo final de ser um banco #LeveParaSuaVida:

BV^x

A marca BV^x foi lançada, em 2019, com o objetivo de agregar em um só lugar as várias iniciativas de inovação que o banco BV já possuía. Dentro do BV^x estão, por exemplo, o laboratório de inovação e a plataforma aberta das APIs (BV open). A principal frente de atuação do BV^x é, aliás, a integração entre sistemas e processos da empresa aos de terceiros – o que costuma ser uma das principais dificuldades na criação de parcerias.

Na maioria das vezes, as companhias preferem deixar a integração nas mãos de *startups* especializadas. No entanto, centralizamos estas tarefas no BV^x, o que se tornou um dos principais fatores por trás do sucesso do banco em suas parcerias.

A segunda frente é voltada para a construção de novos negócios (*venture capital*), que acontecem internamente ou por meio de parcerias. E a terceira é a exploração de tecnologias emergentes como computação quântica, *blockchain* e

realidades aumentadas e virtuais. Nosso objetivo é analisar a fundo essas questões e ver como elas podem beneficiar os negócios.

Data Science

Ao estruturar, em 2016, uma área de *Data Science*, começamos a nossa caminhada para nos tornarmos líderes entre as instituições financeiras na capacidade de análise de dados para tomadas de decisão. Uma vez mapeadas as informações mais importantes que possuíamos em diferentes áreas (crédito, departamentos jurídico e operacional, por exemplo), criamos um time responsável por construir modelos avançados que permitiram ao banco BV aprimorar a gestão de sua capacidade analítica.

Dentro da estratégia de colocar o cliente no centro, decidimos, em 2019, reunir as áreas de *Data Science* e de *Customer Relationship Management* (CRM) sob uma mesma estrutura. Nosso objetivo é fazer uso dos dados para nos comunicar da forma mais individualizada e personalizada possível com nossos clientes.

Speech analytics

Com o auxílio de uma ferramenta capaz de transcrever as falas dos clientes que ligam para os canais de atendimento do banco, criamos modelos que empregam

as tecnologias de *speech analytics* e *machine learning*. Elas classificam as falas de acordo com a gravidade das queixas. Em 2019, o banco conseguiu, pela primeira vez, colocar em prática os benefícios desse investimento, identificando com bastante acerto os clientes que tinham reclamações mais críticas sobre seus serviços.

Uma vez feita essa triagem nas reclamações, uma célula especializada dentro do time da Ouvidoria entra em contato com o cliente já no dia seguinte, muitas vezes com o problema já resolvido. Cerca de 14 mil atendimentos desse tipo foram feitos em 2019 (três vezes mais do que no ano anterior) e o volume de abertura de ações judiciais caiu quatro vezes. Batizada *Close the Loop*, esta ação foi reconhecida pelo Prêmio Smart Customer 2019 e no XIX Prêmio ABT.

Todas essas ferramentas baseadas em *speech analytics* e *machine learning* vêm colaborando para que as notas do banco na metodologia Net Promoter Score (NPS) – uma métrica de satisfação e fidelização do cliente – reflitam a importante melhoria, alcançando 70 pontos¹ no final de 2019.

¹NPS transacional do Varejo, referente à média dos últimos seis meses de 2019.



Cobrança digital

Outra novidade importante de 2019 foi a implantação das régua digital de cobrança. Antes de o operador ligar para o cliente, modelos inteligentes utilizados pelo banco BV investigam quais são as chances de a pessoa ser um bom pagador. Caso a possibilidade seja alta, o banco envia uma mensagem de SMS fazendo uma cobrança digital. Os resultados têm sido bastante positivos: as notas de satisfação desses clientes (no caso, o NPS com as ações de cobrança) subiram de 40 para 60 em um ano.

Transformação digital em números



100% de digitalização no setor de financiamento de veículos, com 75% dos contratos assinados digitalmente (com uso, inclusive, de biometria)



1,5 milhão de simulações por mês para financiamento de veículos na plataforma dos lojistas

110 modelos algorítmicos nas mais diversas áreas, sendo que 15% deles fazem uso de técnicas avançadas de modelagem – como inteligência artificial e *machine learning*



178 parceiros utilizando a biblioteca de API do banco BV (BV open)



96% de respostas automáticas – e em até um minuto – nas consultas de crédito

90% das solicitações de atendimento resolvidas em até 24 horas



50 mil ligações por dia processadas por *speech analytics*

Uso de tecnologia de reconhecimento facial no controle de fraudes em negócios

A tecnologia e as leis

A área jurídica tem acesso a tecnologias que proporcionam agilidade e integração das atividades das Diretorias-executivas Jurídica, de Governança e *Compliance*. O banco também trabalha em parceria com cinco *startups* da área jurídica na elaboração de peças judiciais e na captura de informações do Poder Judiciário, entre outros temas. O objetivo é automatizar a parte mais operacional do trabalho para que os advogados da instituição coloquem seus esforços a serviço de questões mais complexas, que possam agregar valor aos clientes e ao negócio.

Parcerias diversificadas

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

O mundo digital é fragmentado e as experiências do consumidor também acabam sendo segmentadas nesse universo. Na maioria das vezes, empregando vários aplicativos diferentes para o mesmo fim – como WhatsApp, Telegram e Messenger para o envio de mensagens, por exemplo. No plano financeiro, não é diferente. O consumidor frequentemente contrata o cartão de crédito por uma instituição, faz o financiamento de automóvel com outra e possui conta bancária em uma terceira.

No entanto, enxergamos nesse comportamento uma oportunidade – e não uma ameaça. Acreditamos que o crédito pessoal passará por uma segmentação cada vez maior. Haverá crédito para estudar, para reformar

casas, para cirurgias, viagens, entre outras opções. Empresas de nichos bastante definidos explorarão esse cenário, dinamizando o mercado. Por isso, estamos nos posicionando para sermos o banco que terá parcerias com várias delas, ajudando na viabilização de *fintechs* e *startups*.

Nosso objetivo é atuar como uma plataforma para nossos clientes, seguindo o modelo conhecido como *bank as a platform* e que permite a oferta dos mais diferentes serviços, próprios e de parceiros. Ao estudar possíveis novas parcerias, baseamos-nos em dois critérios: a geração de novas linhas de receita e a eficiência com o ganho de escala. Possuímos 24 parcerias estratégicas em andamento (demonstradas na mandala ao lado), dentre as quais se destacam:



banco BV

Relatório Anual
2019

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Neon

Associado como banco custodiante a essa plataforma digital de pagamentos desde 2018, o banco BV e o fundo de *private equity* General Atlantic (GA) fizeram um aporte de R\$ 400 milhões no negócio. Esses recursos irão acelerar o crescimento da *fintech*, que conta hoje com cerca de dois milhões de contas ativas. Ao nos associarmos à Neon, obtivemos um maior volume de receita, o que possibilitou mais investimentos em tecnologia e maiores margens de negociações, eficiência e competitividade.

Just

Primeira plataforma de empréstimos 100% *online* no Brasil, a Just foi criada pelo também parceiro Guiabolso em 2016 – e adquirida pelo banco BV em 2019.

Olivia

Desde 2018 investimos R\$ 20 milhões nesta *fintech*, uma assistente financeira virtual lançada por brasileiros há cerca de três anos no Vale do Silício (EUA). A parceria teve início em 2018, por meio da BR Startup, que já desenvolvia soluções de inteligência artificial, como o assistente pessoal no aplicativo de cartões (Bevê).

Portal Solar

Um total de aproximadamente R\$ 200 milhões em negócios foi alcançado em 2019 nesta parceria, por meio da qual é possível contratar financiamentos para a aquisição de painéis de geração de energia solar. Essa união é um excelente exemplo de geração de valor: ganham os clientes, o banco BV (com o crescimento dos negócios nesse setor), o país e o planeta, com o aumento da participação das fontes renováveis na matriz energética.

PRAVALER

Prorrogação por mais dez anos da parceria entre o banco BV e a PRAVALER no segmento de crédito estudantil. Com mais de 15 anos de experiência no setor, a PRAVALER é a maior empresa de financiamento privado ao ensino superior no país.

Weel

Em 2018, tornamo-nos parceiros dessa plataforma que faz antecipação de recebíveis para pessoas jurídicas no segmento de Pequenas e Médias Empresas (PMEs), que faturam de R\$ 10 milhões a R\$ 300 milhões.



O objetivo é atuar como uma plataforma para nossos clientes, com oferta de serviços próprios e de parceiros

Juntos somos mais fortes

Para combater a pandemia da Covid-19 no Brasil, reforçamos nossa governança e adotamos medidas com o objetivo de cuidar das pessoas, dos negócios e buscar impactos positivos na sociedade. **Nossas principais ações:**

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

7 mil pessoas em trabalho remoto

(incluindo colaboradores próprios e terceiros) em menos de 10 dias

Para nossos colaboradores, familiares e parceiros

- Implantação do Comitê Saúde, seguindo as recomendações das autoridades de saúde pública
- Orientação de boas práticas, de prevenção e apoio psicológico. Canal de teleatendimento com equipe médica do Hospital Sírio-Libanês
- Campanha de vacinação contra a gripe em sistema *drive thru*, para colaboradores e familiares

96% de satisfação dos colaboradores em relação à maneira com que o banco BV está atuando

* Data-base junho/2020.



+ de 840 mil clientes já beneficiados com as medidas*

Extensão de prazo, redução de taxas e isenção de tarifas

Para nossos clientes

- 60 dias de prorrogação de vencimento das parcelas de contratos de crédito, sem qualquer cobrança de taxa de juros
- 80% das renegociações realizadas via canais digitais
- Conteúdo econômico e financeiro informativo para amparar decisões pessoais e profissionais
- Redução de 50% de juros no cartão de crédito BV



R\$ 30 milhões em doações

para hospitais e famílias em situação de vulnerabilidade

Para nossa sociedade

- Mais de 420 mil pessoas beneficiadas*
- Engajamento da sociedade para arrecadação de R\$ 10 milhões, que serão doados à infraestrutura hospitalar e às famílias em situação de vulnerabilidade social. A cada R\$1 doado, o banco BV doa outro
- Criação de uma linha de crédito de R\$ 50 milhões para fornecedores nacionais de equipamentos e serviços hospitalares essenciais
- Distribuição de mais de 15 mil cartões de alimentação para famílias vulneráveis em todo o Brasil
- Apoio a 29 projetos (sociais, de entidades beneficentes e hospitais) em todo território nacional

Infraestrutura hospitalar

Doações de respiradores e de EPIs para hospitais públicos. Recursos para a construção do hospital de campanha no Rio de Janeiro



13º salário

Adiantamento da primeira parcela a nossos colaboradores



Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoyo ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Geração de valor

O ano de 2019 foi bastante expressivo, com lucro líquido 29% maior, e marcado por investimentos em tecnologia e no reposicionamento da marca



Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Encerramos 2019 com lucro líquido de R\$ 1,37 bilhão, valor 29% maior do que o do período anterior. O retorno sobre o patrimônio líquido (ROE), por sua vez, subiu de 11,5% para 14%. O bom desempenho do resultado operacional foi impulsionado pelo crescimento da margem bruta e das receitas com serviços e corretagem de seguros – bem como menores despesas com provisões de crédito.

O total de receitas (que equivale à margem bruta mais as receitas com serviços e seguros) teve um crescimento de 11% ante 2018. Como consequência da maior rentabilidade nos segmentos e de maior participação da área de Varejo no portfólio, a margem bruta isolada no período cresceu 12% – fazendo com que o *Net Interest Margin* (NIM) aumentasse de 8,7% (em 2018) para 9,3% em 2019.

As receitas de prestação de serviços, tarifas e seguros aumentaram 7,6% no comparativo 2019/2018, impulsionadas pelo crescimento de 23% na originação de financiamento de veículos; pelo maior aproveitamento da base de clientes da carteira de veículos para incrementar nossas receitas com seguros e, por último, pelo crescimento das receitas da Promotiva (*joint venture* entre o banco BV e o Banco do Brasil).

Em movimento inverso ao que havia ocorrido entre 2017 e 2018, o custo do crédito subiu 24% em 2019, em razão de um significativo aumento da carteira do Varejo e pelo maior conservadorismo do banco nas provisões para carteiras destinadas a pessoas físicas.



Já as despesas gerais de pessoal e administrativas – incluindo a participação nos resultados (PLR) – somaram R\$ 2,7 bilhões, um aumento de 5,9% em relação a 2018. As principais razões para o aumento das despesas com pessoal foram as maiores provisões referentes à remuneração variável (graças à melhor performance dos negócios), os maiores

investimentos em treinamento e o aumento das despesas com salários pelo acordo coletivo da categoria. O crescimento nos gastos foi parcialmente compensado, no entanto, pela redução nas despesas com demandas trabalhistas. No campo das despesas administrativas, por sua vez, o aumento foi de 10,4% em relação a 2018. Merecem destaque o aumento nos investimentos em marketing para o lançamento da nova marca BV e também em tecnologia – em linha com o processo de maturidade digital e abrangendo desde a contratação de serviços técnicos especializados até assessorias nas áreas de cobrança e prevenção a fraudes, passando também por segurança da informação e processamento de dados.

O Índice de Eficiência (para 12 meses) evidencia a leveza do nosso modelo de negócio, que encerrou dezembro de 2019 em 32,3%, uma melhora em relação aos 33,1% registrados no mesmo mês do ano anterior. Este resultado reflete nossa jornada de transformação e, agora, maturidade digital; a geração consistente e diversificada de receitas e os contínuos esforços em prol de uma gestão efetiva da base de custos em busca de mais eficiência operacional.



32,3% de Índice de Eficiência, demonstrando a leveza do nosso negócio

A carteira de crédito ampliada (e que inclui operações de avais, fianças e títulos privados) chegou ao final de 2019 com um crescimento de 10% em relação aos R\$ 60,2 bilhões de 2018. Este resultado é fruto de evoluções estratégicas importantes nos setores de Atacado e Varejo. No primeiro caso, seguimos aumentando nossa penetração no segmento *Corporate*, com uma atuação mais seletiva no *Large Corporate*, o que fez com que o volume da carteira permanecesse estável entre 2018 e 2019; mas com importante variação no *mix*, o que se traduziu em mais rentabilidade. Já no financiamento de veículos, o *core* da nossa atividade de Varejo, seguimos conseguindo aliar escala e qualidade, aprimorando políticas, processos e modelos de crédito.

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

A carteira aumentou 15,8% e o volume de originação de financiamento cresceu 23%, somando R\$ 21 bilhões – sendo que 87% deste valor foi proveniente de veículos leves usados, segmento no qual nos mantemos líderes. Considerando a carteira de Varejo do banco BV como um todo, o aumento em 2019 foi de 14,4%. Contribuíram positivamente para este resultado a já mencionada manutenção de nossa liderança no financiamento de veículos e também o robusto crescimento na carteira de cartões (21,5%).

Além disso, em linha com nosso plano de diversificação de receitas, avançamos na estratégia de expansão com produtos de empréstimos e financiamentos, crescendo, durante 2019, nas carteiras de crédito com garantia, financiamento de placas solares, de turismo, de saúde e de educação. Já no crédito consignado, seguimos reduzindo de forma planejada nossa exposição aos convênios públicos e ao INSS, enquanto procuramos expandir nossas atividades no segmento privado.

Em relação ao *funding*, o total de recursos captados em 2019 chegou a R\$ 65,9 bilhões – 8,9% a mais do que o registrado em 2018. Os instrumentos mais estáveis de captação representavam 61% do total de recursos captados em dezembro de 2019. A relação entre a carteira de crédito

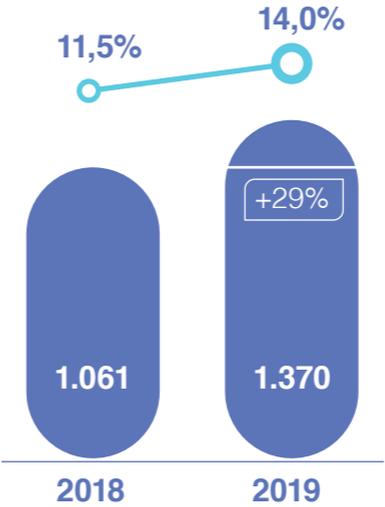
expandida (excluindo avais e fianças) e as captações líquidas de compulsórios atingiu 93% no já mencionado mês, contra 91% no ano anterior.

Nosso caixa livre foi mantido em um patamar conservador, nível confortável o bastante para cobrir integralmente as captações com liquidez diária. O Índice de Basileia, por sua vez, fechou o ano em 15,1%, bem acima dos requerimentos regulatórios e suficientemente robustos para dar suporte ao banco em planos de crescimento ou em momentos de estresse de mercado.

Desempenho econômico e financeiro

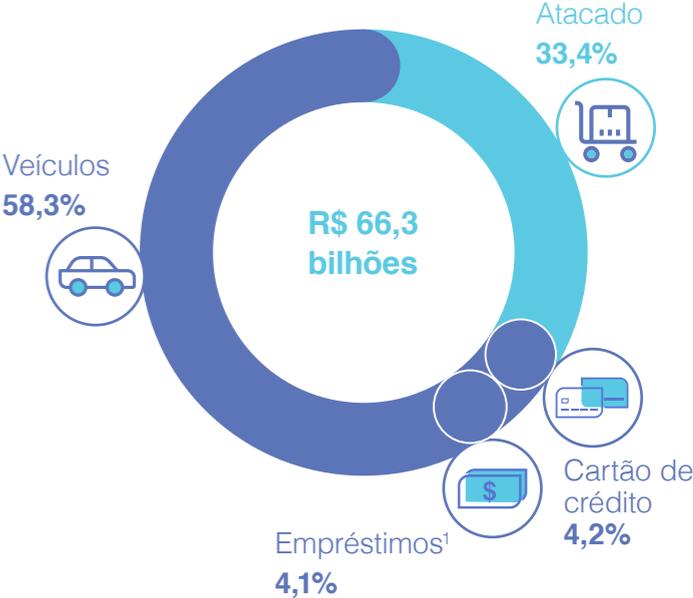
Lucro líquido e Retorno sobre o Patrimônio (ROE)

Lucro líquido e ROE (em R\$ milhões)



Expansão da carteira e maior diversificação

Carteira de crédito



¹ Não considera a operação de consignados

Avançamos em nossa estratégia de expansão de empréstimos e financiamentos

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

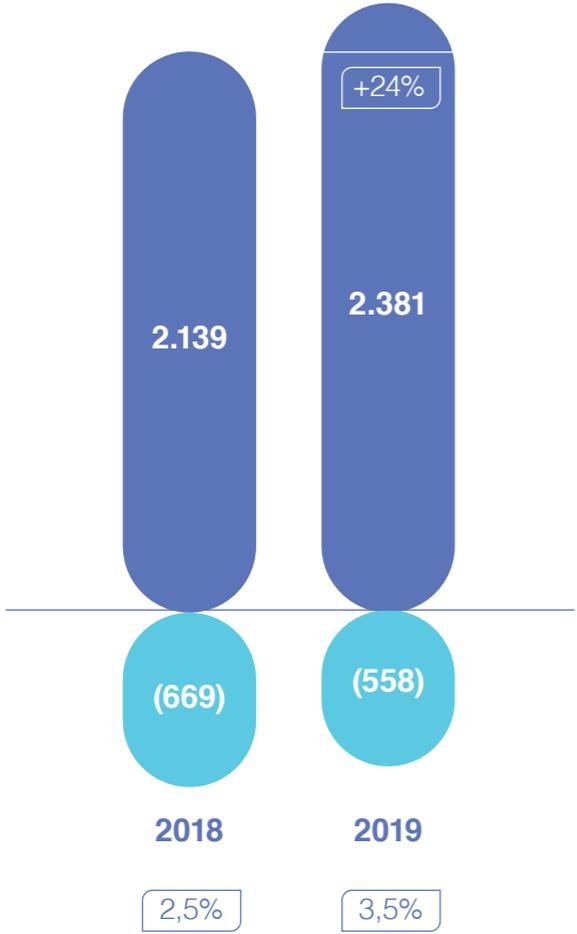
Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Custo do crédito

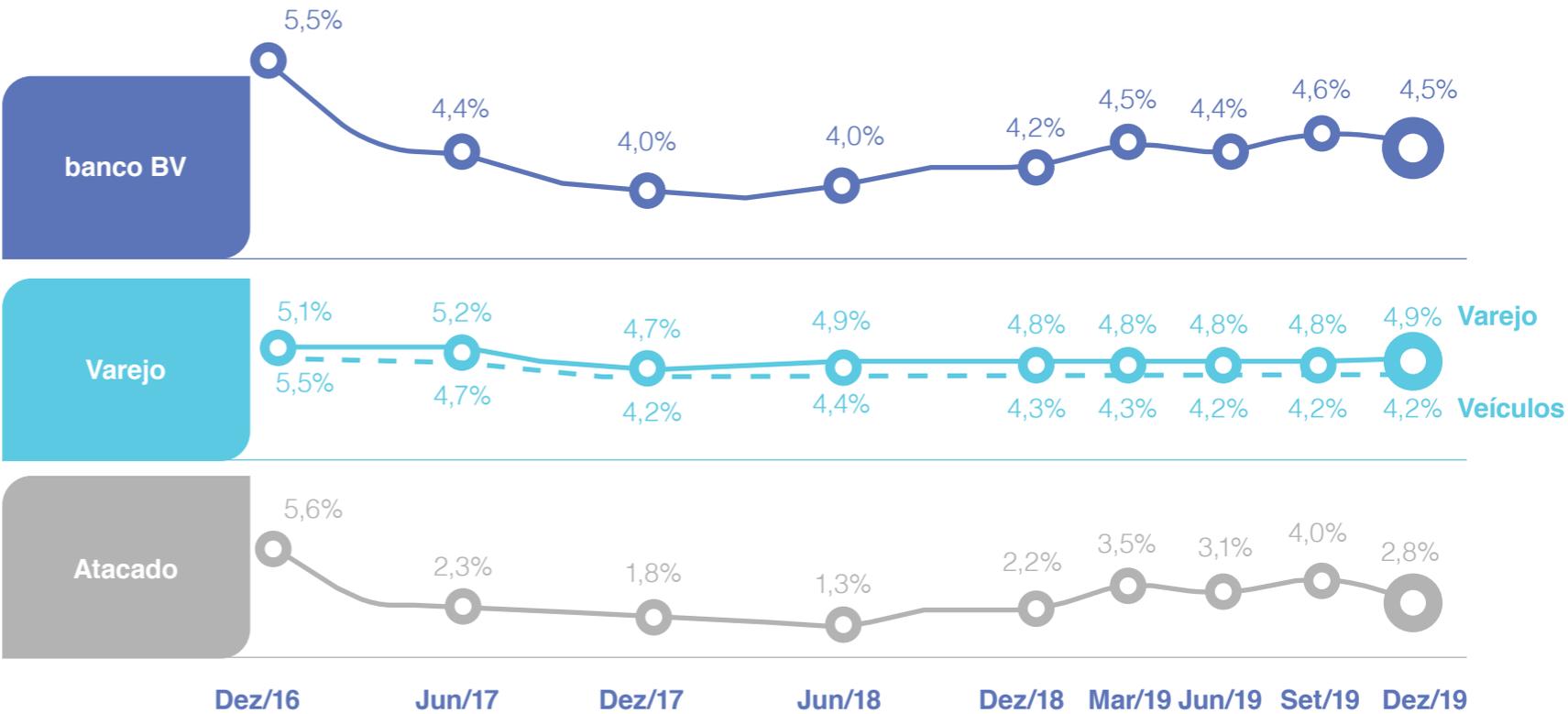
(em R\$ milhões)



Inadimplência

Os indicadores de qualidade de nossa carteira foram mantidos sob controle, em 2019, graças a uma combinação entre a prudência na concessão de financiamentos e os contínuos aprimoramentos nos modelos de crédito.

Inadimplência da carteira de crédito (% de atrasos acima de 90 dias)



● Despesas de PDD, garantias prestadas e impairment

● Receitas de recuperação de crédito

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária Ética e integridade Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca Maturidade digital Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

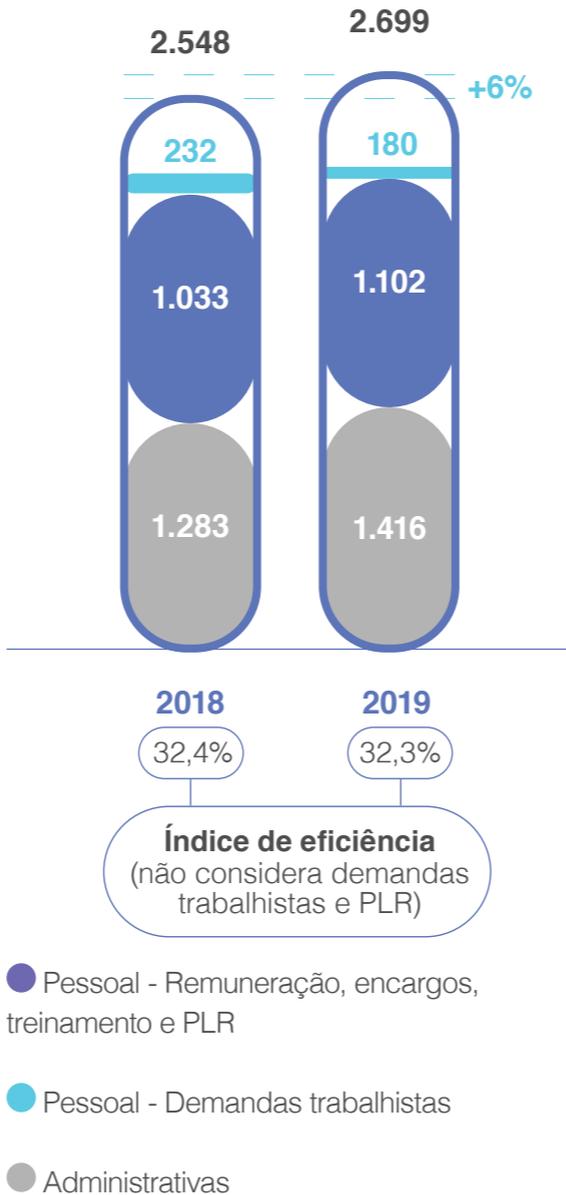
Estratégia de sustentabilidade Apoio ao esporte Outras iniciativas

Créditos

Geração de valor

Nada menos que 96% das decisões de crédito do banco BV são tomadas em até um minuto por meio de um mecanismo automático que faz uso de 14 bureaus diferentes combinados. E com bons resultados: no caso do segmento de financiamento de veículos, por exemplo, a taxa de inadimplência é de apenas 4,2% de clientes em débito com o banco há 90 dias ou mais. Estes resultados decorrem não apenas da alta qualidade do processo por trás das decisões, mas também da competitividade de nossas taxas e da prática de exigir um valor de entrada em torno de 38% do total emprestado. É importante ressaltar, no entanto, que esta equação não foi montada tendo como objetivo altos retornos no curto prazo. Nosso objetivo é a rentabilização consistente de curto, médio e longo prazos. Em outras palavras, a geração de valor.

Despesas de pessoal e administrativas (em R\$ milhões)

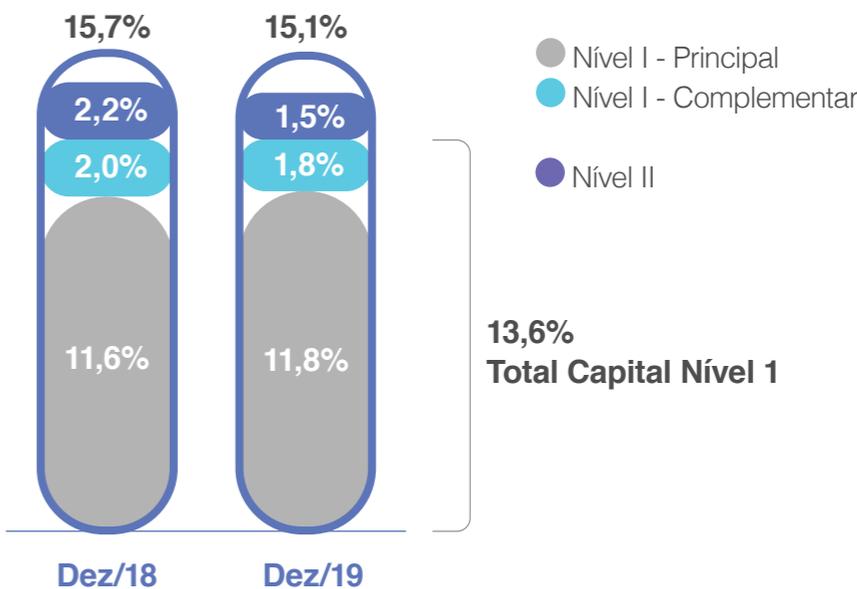


Índice de eficiência (não considera demandas trabalhistas e PLR)
2018: 32,4%
2019: 32,3%

Nossa eficiência

Nosso modelo de negócio é leve, e isso se traduz em um competitivo índice de eficiência de 32,3%, que significa: a cada R\$ 100 de receita, R\$ 32,30 são gastos em custeio. Este bom resultado tem como principal causa a diminuição de custos fixos. Temos conseguido reduzir este tipo de despesa por meio de investimentos em tecnologia e segurança da informação, de transformação digital, de renegociações com parceiros e fornecedores e de empoderamento da ponta – os atendentes que lidam com os clientes, e que têm sido treinados para resolver as demandas de forma mais rápida e eficiente.

Índice de Basileia



Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Ratings

Somos classificados por agências internacionais de *rating*, que atribuem notas de acordo com desempenho operacional, solidez financeira e qualidade da sua administração – além de outros fatores relacionados ao setor financeiro e ao ambiente econômico no qual estamos inseridos. É importante ressaltar também que o *rating* de longo prazo em moeda estrangeira é limitado ao *rating* soberano do Brasil. Abaixo, podemos ver as notas atribuídas ao banco pelas principais agências.

As nossas notas provêm de classificações das agências internacionais de *rating*

		Escala Global		Escala Nacional	Brasil
		Moeda Local	Moeda Estrangeira	Moeda Local	
Moody's	Longo Prazo	Ba2 (estável)	Ba3	Aa3.br	Rating Soberano (outlook)
	Curto Prazo	NP	NP	Br-1	
Standard & Poor's	Longo Prazo	BB- (estável)		brAAA	Ba2 (estável)
	Curto Prazo	B		brA-1+	
					BB- (estável)

Demonstrações de resultados

(R\$ milhões)	2018	2019	2019/2018
Receitas totais (margem financeira + receita de serviços e tarifas)	7.587	8.407	10,8%
Margem Financeira Bruta (A)	5.414	6.069	12,1%
Resultado de PDD ¹ (B)	(1.470)	(1.823)	24,0%
Margem Financeira Líquida (A+B)	3.944	4.246	7,7%
Receitas/Despesas	(1.843)	(2.078)	12,7%
Receitas de Prestação de Serviços	2.173	2.338	7,6%
Despesas de Pessoal ² e Administrativas	(2.548)	(2.699)	5,9%
Despesas Tributárias	(476)	(578)	21,6%
Resultado em Controladas e Coligadas	(108)	33	n.a.
Outras Receitas (Despesas)	(885)	(1.172)	32,4%
Resultados Antes de Impostos	2.101	2.168	3,2%
Imposto de Renda e Contribuição Social	(1.040)	(798)	-23,3%
Lucro Líquido	1.061	1.370	29,1%

¹ Líquido de receitas de recuperação de crédito e impairment

² Considera PLR

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

O foco no cliente

A satisfação do cliente tem cada vez mais espaço entre os alicerces do nosso negócio. Queremos abordar este assunto de forma mais ampla, considerando toda a jornada do cliente conosco.

Por meio do *Net Promoter Score* (NPS), a satisfação do cliente irá compor, a partir de 2020, 20% do documento de metas de todos os funcionários do banco – e não apenas os de atendimento, que estão na linha de frente desse contato. Sendo assim, todas as áreas da organização terão os números de NPS como referência na busca pela excelência. Grupos estão sendo montados para colocar em prática tudo o que foi colhido ao longo do grande trabalho de “clientologia” (neologismo criado internamente para caracterizar a aplicação de ciência na melhoria da experiência dos clientes) que estamos fazendo nos últimos anos.

Além disso, a área de *User experience* (UX), antes voltada apenas para a tecnologia, cresceu exponencialmente ao longo de 2019 e passou a integrar a nova Diretoria-executiva voltada ao cliente. Acreditamos que todo novo aplicativo, portal ou funcionalidade precisa que a equipe envolvida na sua criação contemple sempre a visão do cliente.

Atendimento, Ouvidoria e Cobrança

Nossa Ouvidoria registrou, em 2019, um total de 6.386 demandas, uma redução de 6% na comparação com 2018. O prazo médio de resposta foi de cinco dias, a metade do prazo regulamentar estabelecido pelo Banco Central.

A pesquisa de satisfação da Ouvidoria segue o padrão do regulador. Nela, o cliente responde a duas perguntas que avaliam tanto a solução apresentada pela Ouvidoria quanto a qualidade do atendimento prestado. Registramos uma média anual de 3,17 no primeiro quesito e de 3,03 no segundo – sendo que a nota vai de 1 a 5. A média geral, de 3,11, foi superior à dos cinco maiores *players* do mercado. Ficamos em quarto lugar no *ranking* de qualidade de ouvidorias do Banco Central, que avalia instituições financeiras com mais de 4 milhões de clientes.

Para 2020, temos como meta empregar a tecnologia para promover melhorias em nossa Unidade de Resposta Audível (URA), de forma a incrementar a experiência do cliente e diminuir ainda mais o tempo de resposta às demandas.



Ouvidoria de qualidade

4º melhor auditoria em *ranking* do Banco Central



Resposta por WhatsApp

Reestruturamos nosso atendimento por WhatsApp para proporcionar uma experiência mais ágil e eficiente aos clientes. A média de reclamações finalizadas por meio do aplicativo (sem que o cliente precisasse recorrer a qualquer outro canal) foi de 44%. Planejamos aumentar este índice para 60%, em 2020.

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

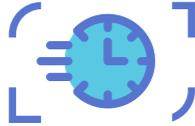
Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Outros destaques sobre atendimento



O número de reclamações sobre o banco BV no Banco Central (BC) foi de 3.100 em 2019, 5% menor do que o registrado em 2018. O prazo médio de resposta ao BC foi de até cinco dias, metade do tempo regulatório.



No portal consumidor.gov.br (serviço público para solução de conflitos de consumo monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon), fizemos a tratativa de cerca de 4 mil atendimentos. Alcançamos um dos melhores índices de solução do mercado e o melhor do setor financeiro: 80,2%.

5% menor
o número de reclamações no Banco Central em 2019 do que o registrado em 2018

5 dias
o prazo médio de resposta ao Banco Central



Em 2018, passamos a atender reclamações também no Reclame Aqui. Ao longo de 2019, cerca de 20 reuniões foram realizadas com o time do portal para traçar um plano de ação. Uma das estratégias foi a de responder todas as reclamações registradas pelos clientes na plataforma nos últimos três anos – período no qual o banco ainda não atendia a demandas no Reclame Aqui. Esta ação tornou possível a finalização de 8 mil reclamações. Contando apenas o ano de 2019, um total de 4 mil reclamações foram feitas na plataforma, e o banco melhorou sua reputação – que passou de “não recomendável” para “bom”, atingindo a nota 7,3 – dentro da média do mercado.

4 mil
clientes atendidos

80,2%
dos casos solucionados



Melhor índice do mercado registrado no portal consumidor.gov.br

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Nossos relacionamentos

Nossa gestão valoriza os colaboradores e um ambiente de trabalho condizente com o que acreditamos e fazemos. Buscamos aprimorar talentos, proporcionar desafios e expandir oportunidades



Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Cultura

O mundo está em constante transformação e entendemos que, para continuar atuando, precisamos acompanhar essa evolução.

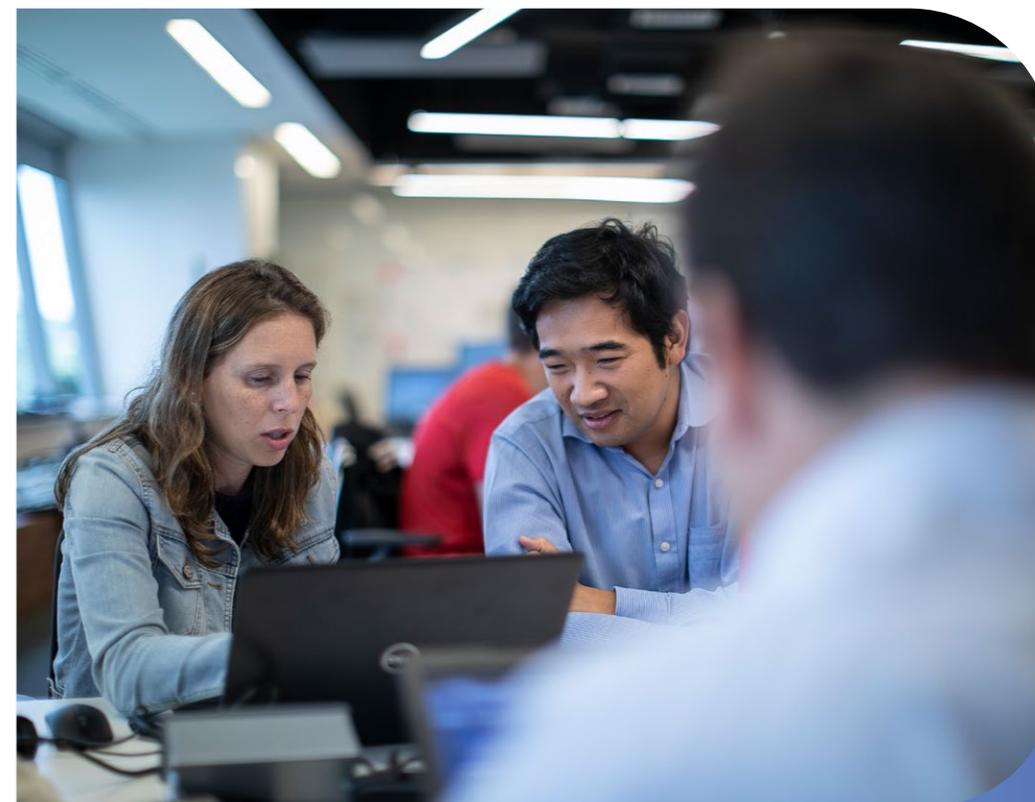
Por isso, nossa cultura também muda com o tempo, para sempre poder traduzir quem somos no momento atual.

Em 2019, evoluímos para um olhar mais estratégico e conectado com o novo posicionamento do banco BV. Como já tínhamos conquistado uma cultura sólida, vivenciada nas relações, percebemos que era hora de um segundo passo: trazer o cliente para o centro e definir nossa essência BV.

Diante desse cenário e ao definirmos o propósito de tornar mais tranquila a vida financeira de pessoas e empresas, percebemos que era essencial a junção de diferentes talentos, habilidades e competências para nossa equipe de colaboradores. Entendemos que um time plural tende a oferecer soluções mais criativas. E, em busca de estarmos mais conectados com o mundo atual, nossos colaboradores têm jornadas flexíveis, vestem-se de forma casual – ao contrário do *dress code* mais formal do passado – trabalham em espaços abertos e colaborativos, que estimulam a integração e a agilidade, além de tornar o ambiente mais simples.

Nossos talentos

Em 2019, colocamos em prática nossa crença em um banco do futuro, onde novas habilidades se somam às tradicionais. Pela primeira vez na nossa história, a maioria dos novos colaboradores contratados (60%) veio de outros mercados que não o financeiro. Entre eles, estão especialistas em áreas como experiência do consumidor (*customer experience*) e análise do banco de dados (*data analysis*), por exemplo. Entre posições abertas para substituir funcionários e vagas novas, foram criadas aproximadamente 150 oportunidades, por mês. O índice de aproveitamento interno foi de 30%, ante os 18% em 2018 – e pretendemos elevar este número para 50%. Em mais um passo rumo à digitalização, o processo de admissão de funcionários passou a ser feito de maneira totalmente eletrônica. Dessa forma, o futuro colaborador já começa sua experiência no banco de forma digital, com menos papel e burocracia, vivenciando na prática aquilo que o banco proporciona a seus clientes.



Seleção de estagiários

Contratamos 30 estagiários por meio de um processo de “seleção às cegas”. Trata-se de um método que vem sendo utilizado por grandes empresas e no qual os recrutadores não têm acesso a informações sobre o perfil dos candidatos – como gênero, cor, universidade, local de moradia, entre outras. Isso só acontece na fase mais avançada da seleção, quando a entrevista presencial é realizada. Queremos, com auxílio desse método, tornar o ambiente de trabalho mais plural.

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

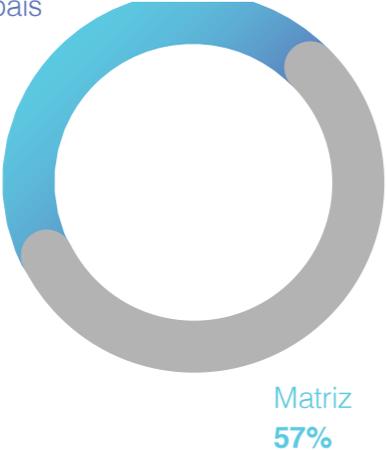
Créditos

Perfil de nossos colaboradores

Ao final de 2019, contávamos com 3.885 colaboradores, excluindo aprendizes e estagiários. A média de idade era de 32 anos, menor que a de 2018 (de 36 anos). As mulheres compunham 45% dos funcionários. Atualmente, 13% de mulheres ocupam cargos executivos, o que representa um crescimento de 35% entre 2018 e 2019.

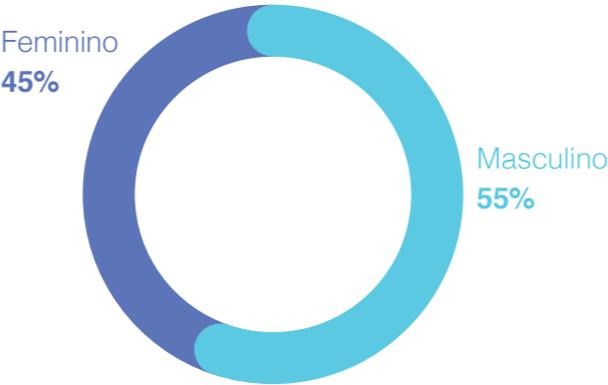
Localização

Funcionários em lojas pelo país **43%**

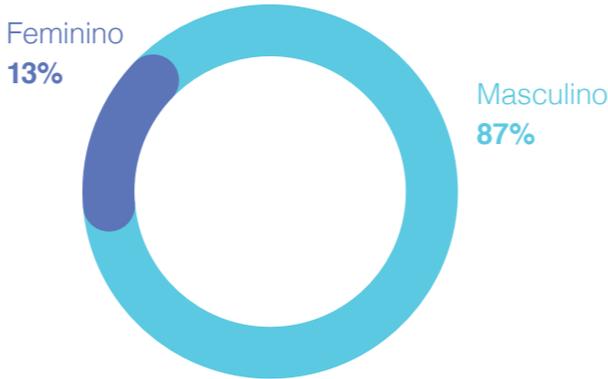


Gênero

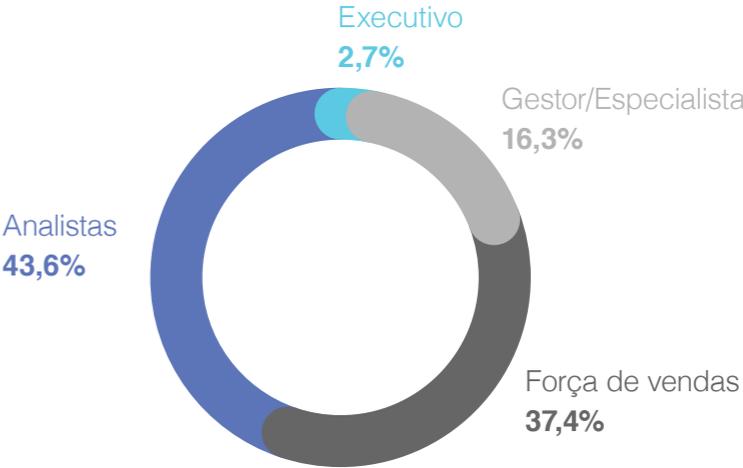
No banco como um todo



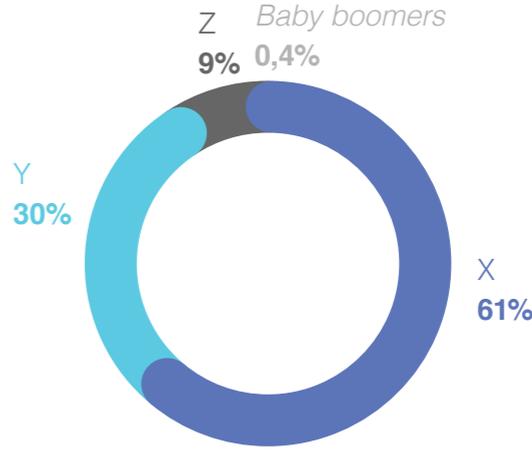
Na gestão



Nível de cargo



Geração



Nota: todas as porcentagens incluem aprendizes e estagiários

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

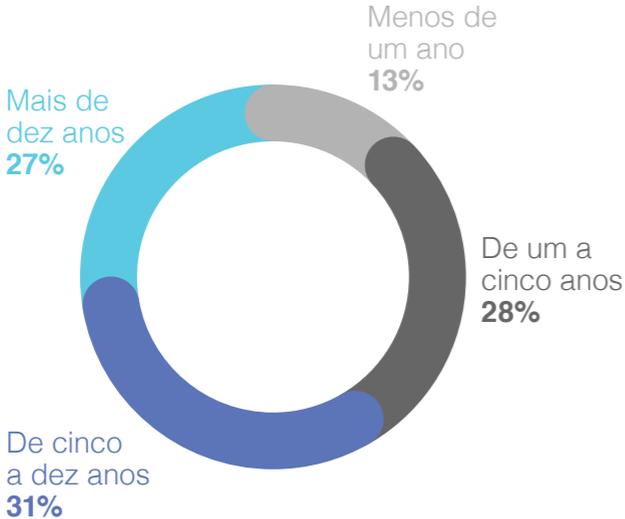
Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Perfil dos nossos colaboradores

Tempo de casa



Nota: todas as porcentagens incluem aprendizes e estagiários

Clima e reconhecimento

O ano de 2019 foi de grandes conquistas e reconhecimentos ligados às boas práticas de atração, retenção e gestão de talentos:



1
Presença entre as 150 melhores empresas para trabalhar na edição de 2019 da pesquisa da Great Place to Work (GPTW)

2
Índice de favorabilidade de 88% na pesquisa de clima. A metodologia empregada foi a da consultoria Korn Ferry

3
 Quinta colocação no *ranking* da Glassdoor, com nota 4,35. O banco foi o melhor entre todas as instituições financeiras avaliadas. Além disso, somos a **única empresa brasileira entre as cinco melhores colocadas** no levantamento

100% dos nossos funcionários passaram a ter acesso a informações sobre promoções e menções de mérito.

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Iniciativas de inclusão

Os dois maiores destaques em programas de inclusão foram:

Programa de inclusão de autistas

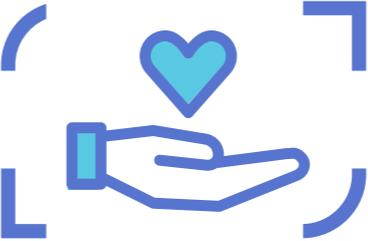
Por meio de uma parceria com a Specialisterne (consultoria especializada na inserção de pessoas com autismo no mercado de trabalho), temos três consultores autistas: dois na área de Tecnologia e um na Diretoria de Operações. No momento, eles trabalham como terceirizados, mas poderão ser contratados depois de um ano de atividade.

Inclusão de jovens negros no programa de Jovem Aprendiz

Somos parceiros da Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial (formada pelo Instituto Febraban de Educação e pela Faculdade Zumbi dos Palmares) e do Instituto Gerando Falcões no que se refere à contratação de jovens aprendizes negros e em situação de vulnerabilidade social para atuar em diversas áreas do banco. Além disso, oferecemos a eles um programa de desenvolvimento específico que prevê seu acompanhamento por tutores e a capacitação de cada jovem em um tema específico (como programação *mobile*, por exemplo). Em 2019, um total de 11 jovens contemplados por esse programa foram contratados por nossa área de Tecnologia. Para 2020, abriremos 40 vagas para desenvolver jovens profissionais nas áreas Administrativa e de Tecnologia.

25% dos que receberam alguma forma de reconhecimento (menções de mérito ou promoções) foram colaboradores com deficiência física (PCDs)

Colaborador no centro



Acreditamos que ações de reconhecimento não financeiro também são fundamentais para a retenção de talentos. Por isso, oferecemos uma série de benefícios para nossos colaboradores, dentre os quais se destacam:

Ampliação do home office

Ampliamos a possibilidade de trabalho em esquema de *home office* (em até dois dias da semana) aos analistas plenos. Antes disso, apenas os especialistas e os analistas seniores podiam fazer uso dessa possibilidade. As mulheres que retornam da licença-maternidade podem trabalhar três dias por semana em casa até o filho completar um ano de idade. O mesmo número de dias é oferecido aos profissionais de Tecnologia da Informação. No total, contamos com 1.500 colaboradores trabalhando remotamente entre dois e três dias da semana.

Serviço de vans até o metrô

Oferecemos um serviço de van que leva os funcionários até a estação de metrô Brooklin, da linha lilás (a mais próxima da sede da empresa). Isso impactou a vida dos colaboradores tanto em relação à economia de tempo quanto ao maior uso do transporte público, ajudando na mobilidade urbana.

Carrinhos com frutas e snacks

Carrinhos de venda de frutas e petiscos circulam por todo o banco para facilitar o dia a dia dos colaboradores. Por sinal, as frutas comercializadas são cultivadas pela ONG Projeto Viver, apoiada pelo banco.

Cabine de meditação e curso sobre felicidade

No campo do bem-estar psicológico, merecem destaque a implantação da cabine de meditação e do curso sobre felicidade, ministrado por Vinícius Kitahara, fundador da Vinning – Consultoria de Felicidade no Trabalho. O objetivo é ajudar as pessoas a descobrirem o que as faz felizes por meio de várias técnicas. Em 2019, 70 colaboradores fizeram o curso. A intenção é ampliar o número de vagas para 150 em 2020, em razão da grande procura.

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Seu Brilho, Nossa História

Realizamos a segunda edição do Tempo de Casa, cujo objetivo é reconhecer os funcionários que completam cinco, dez, 15 e 20 anos de trabalho no banco. O evento faz parte da iniciativa Seu Brilho, Nossa História. Na ocasião, a diretoria trouxe o apresentador Serginho Groisman para comandar o evento no mesmo formato do seu programa, o *Altas Horas*. Os funcionários homenageados puderam contar suas histórias, e bandas de colaboradores tocaram durante o evento.

♥ Day off no aniversário e folgas no aniversário de BV

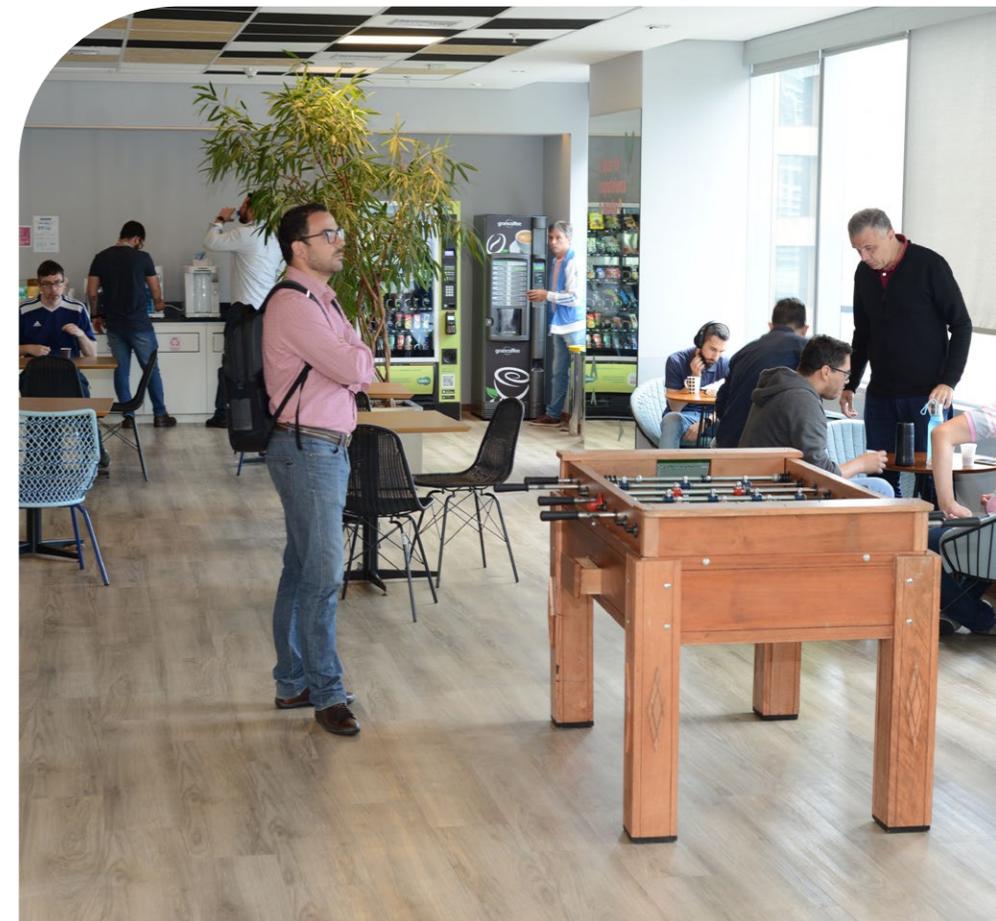
Todos os colaboradores ganham folga nos dias de seus aniversários. Além disso, desde 2018, o funcionário que chega aos cinco, dez ou 15 anos de casa é presenteado com crachá especial, chocolates e folgas de, respectivamente, um, cinco ou dez dias de descanso. Pessoas com mais de 15 anos de banco podem desfrutar um período de até 30 dias de folga.

♥ Cuidado com a saúde

Em nossa sede, temos um ambulatório corporativo em parceria com o Hospital Sírio-Libanês – a primeira unidade instalada por este programa da instituição de saúde. Todos os colaboradores têm direito ao atendimento, independentemente de o hospital fazer parte da rede referenciada dos seus planos de saúde.

♥ Passe para academias

Com o intuito de combater o sedentarismo, oferecemos como subsídio para nossos colaboradores e seus dependentes, o Gympass – uma plataforma que permite acessar diversas academias em todo o país, bem como aplicativos de treino e bem-estar.



Plano de previdência

Os planos de previdência para funcionários foram implantados no início de 2019. Todos eles podem investir até 8% do salário, e o banco complementa os valores, adicionando uma soma igual àquela que o colaborador escolheu. Como forma de reconhecimento, optamos por oferecer a quem tem mais 15 anos de casa uma contribuição equivalente a 125% (e não 100%) do valor por eles investido mensalmente.

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos



Educação corporativa

Dobramos o investimento em educação corporativa em 2019, o que repercutiu na favorabilidade no item treinamento e desenvolvimento dentro da pesquisa de clima (aumento de 16 pontos percentuais na comparação com 2018). Promovemos eventos técnicos, seminários e atividades feitas por meio de dinâmicas e de e-learning. Os temas abordados durante o ano tiveram foco em tecnologias e conhecimentos necessários ao mundo digital.

Outros destaques



Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Criação de valor socioambiental

Construímos nossa agenda buscando desenvolver atividades e produtos corretos, socialmente justos e economicamente sustentáveis



Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Estratégia de sustentabilidade

Há alguns anos, os aspectos da sustentabilidade – financeiro, social e ambiental – passaram a fazer parte das nossas estratégias e decisões de forma diferente. Afinal, existe uma nova geração de consumidores e investidores que desejam aplicar seu dinheiro em marcas e empresas que agem guiadas por valores ligados ao meio ambiente, como o uso sustentável da água, as ações contra mudanças climáticas ou uma postura especialmente proativa na promoção da diversidade, por exemplo. Para esses novos consumidores e investidores, a sustentabilidade tem o peso de um valor que oriente suas decisões.

Além disso, apoiamos projetos sociais por acreditar que todos devem ter acesso à cultura, à saúde, à educação e à prática esportiva – fundamentais na construção de uma sociedade mais inclusiva. Ao longo de 2019, continuamos contando com o apoio do Instituto Votorantim para nos assessorar na gestão do nosso portfólio de projetos apoiados.

Anualmente, destinamos os recursos incentivados (que atingem o limite legal de 9% do Imposto de Renda Devido) entre as categorias de cultura, esporte, infância e adolescência, saúde e idosos. Um total de 22 projetos foram apoiados em 2019, com R\$ 6,9 milhões investidos. Destinamos também cerca de R\$ 12 milhões a 28 projetos que serão realizados ao longo de 2020.

Para os novos consumidores e investidores, a sustentabilidade guia suas decisões

Apoio ao esporte

Com o objetivo de lançar uma grande iniciativa em prol do esporte brasileiro e também de promover a inclusão social através do esporte-educação, lançamos, em 2018, a Plataforma BV Esportes. Ela reúne uma série de projetos capitaneados por atletas brasileiros consagrados em suas modalidades. Apoiamos os seis institutos listados a seguir, sendo que quatro deles nasceram conosco.

Além do nosso apoio financeiro (oferecido com recursos próprios – não incentivados – em uma proporção de 90%), as iniciativas contam também com o apoio de profissionais de diferentes áreas do banco BV, como Planejamento Estratégico e Comunicação, por exemplo. Desde o lançamento da Plataforma BV Esportes, os projetos atingiram as seguintes marcas:



alunos presentes em 4.108 aulas ministradas, o que impactou diretamente a vida de mais de 10 mil pessoas



premiações para atletas e institutos



participações em campeonatos

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

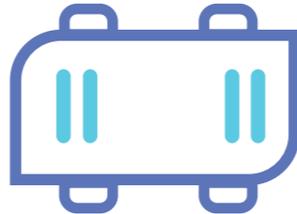
Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Instituto Esporte & Educação (IEE)

atleta Ana Moser

Em 2001, já fora das quadras, a ex-jogadora de vôlei Ana Moser criou o Instituto Esporte & Educação (IEE), que tem como objetivo a inclusão social por meio de atividades esportivas e socioeducativas. Ao longo do tempo, o instituto atendeu mais de 3,1 milhões de crianças e jovens, formando também mais de 45 mil professores em todo o país. As atividades esportivas apoiadas pelo banco BV incluem atualmente 953 pessoas nos núcleos Francisco Meirelles e Heliópolis, em São Paulo.



Burnkit

atleta Bob Burnquist

Criado em 2018, o projeto tem o objetivo de transformar ambientes de escolas públicas em *skateparks* de alta qualidade. Desenvolvido pelo skatista Bob Burnquist, dono de 30 medalhas no X Games, o Burnkit é uma espécie de kit modular que se transforma facilmente em uma pista de skate – atendendo a todos os praticantes, independentemente de capacidade e experiência. Até agora, contribuimos para a reestruturação de pistas em Costeira do Pirajubaé, em Florianópolis (SC); no Parque Municipal do Imigrante, em Sapiranga (RS); no Parque Municipal das Mangabeiras, em Belo Horizonte (MG); na Praça Duó, no Rio de Janeiro (RJ); e no município de Lauro de Freitas (BA). Todas estas pistas receberam etapas do Circuito Brasileiro de Skate 2019, o que resultou em um legado para as populações locais.

Instituto Reação

atleta Flávio Canto

Formado em 2003 por Flávio Canto (judoca ganhador da medalha de bronze nas Olimpíadas de Atenas), seu ex-técnico Geraldo Bernardes e amigos, o Instituto Reação é uma ONG cujo objetivo é utilizar o esporte e a educação para promover o desenvolvimento humano e a integração social. A parceria com o banco permitiu que o instituto levasse seu trabalho para fora do Rio de Janeiro pela primeira vez, com a abertura de uma unidade em Cuiabá (MT). Mais de 300 crianças e jovens serão beneficiados.



M4 nas Escolas

atleta Marcelinho Machado

Idealizado pelo ídolo do basquete nacional, Marcelinho Machado, o projeto M4 nas Escolas foi criado em parceria com o Instituto do Desporto e Juventude (IDJ) e a Plataforma BV Esportes. O objetivo da iniciativa é incentivar a prática do basquete por meio de aulas gratuitas em escolas públicas do Rio de Janeiro, utilizando o esporte para ajudar na formação de crianças e adolescentes de comunidades carentes. Atualmente, o projeto acontece na Escola Presidente Eurico Dutra (no bairro da Penha) e na Escola Presidente João Goulart (no Andaraí). Um total de 131 alunos são beneficiados com uma carga horária de 40 horas/aula por mês. Além disso, as reformas feitas nas quadras das escolas por meio do projeto revitalizaram completamente os ambientes e a relação das crianças com o espaço escolar.

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

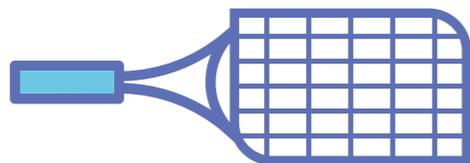
Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos



Instituto Próxima Geração

atleta Mauro Menezes

Mauro Menezes, um dos mais renomados tenistas de duplas brasileiros, criou em conjunto conosco o Instituto Próxima Geração, com o objetivo de dar oportunidades para crianças e adolescentes no tênis. A iniciativa atende gratuitamente 124 crianças e adolescentes da comunidade paulistana do Rio Pequeno, em São Paulo. No espaço, os alunos têm acesso a duas quadras para a prática de tênis e a 80 horas/aula por mês sobre os fundamentos da modalidade. Com 17 colaboradores, entre professores de tênis, educadores físicos, profissionais de saúde, gestores e fornecedores locais, o instituto também oferece: alimentação, acompanhamento escolar, psicológico e nutricional; aulas de inglês, fisioterapia preventiva, cursos de arbitragem e de encordoador de raquetes, e viagens para competições fora de São Paulo.

Instituto Serginho 10

atleta Serginho Escadinha

Bicampeão olímpico e maior líbero da história do vôlei brasileiro, o ex-jogador Serginho (conhecido como "Escadinha") criou o Instituto Serginho 10 para utilizar o esporte que o consagrou como uma ferramenta de inclusão social. O projeto tem uma unidade em Guarulhos (SP), com capacidade para atender mais de 300 alunos. Além disso, a carga de 336 horas/aula por mês permite aos gestores do projeto preparar equipes também para competições oficiais.



Atletas de *performance* e campeonatos

Patrocínamos atletas de alto rendimento. Durante 2019, o judoca David Moura e os skatistas Rayssa Leal, Murilo Peres, Kelvin Hoefler e Yndiara Asp conquistaram um total de quinze medalhas em vinte campeonatos ao redor do mundo. Além disso, apoiamos dois campeonatos do calendário mundial de skate realizados em São Paulo: a etapa brasileira do Mundial de Park, no Parque Cândido Portinari; e o Mundial de Street, no Pavilhão de Exposições do Anhembi. Três dos mencionados atletas patrocinados pela Plataforma BV Esporte competiram, e Rayssa conquistou a medalha de prata no Street League Skateboarding (SLS).

Atletas da casa

Em 2019, realizamos a segunda edição do programa Atletas BV, cujo objetivo é estimular as conquistas esportivas dos colaboradores. Foram disponibilizadas cinco bolsas, no valor de R\$ 5 mil cada, para três homens e duas mulheres selecionados por meio de um concurso. Entre os vencedores, houve quem optasse por correr uma maratona, participar de uma edição do Ironman, de um campeonato internacional de *crossfit* e disputar o campeonato nacional de jiu-jitsu.

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Outras iniciativas

Ações de voluntariado

O ano de 2019 contou com várias ações de voluntariado promovidas entre nossos colaboradores:

// Cadastro para doação de medula óssea: 300 colaboradores listados

// Doação de sangue: 65 bolsas de sangue doadas

// 74 colaboradores voluntários envolvidos em ações junto a crianças em Curitiba (com 106 crianças beneficiadas), Belo Horizonte (100 crianças beneficiadas) e Fortaleza (90 crianças beneficiadas), onde foram realizadas oficinas de tênis em parceria com a Confederação Brasileira de Tênis (CBT). Em São Paulo, 775 crianças foram contempladas com a entrega de 2.379 itens arrecadados em uma competição entre os andares para equipar uma escola pública que contou com um mutirão de revitalização de muros e quadras – e práticas esportivas em parceria com confederações de ginástica, judô, karatê, atletismo, vôlei adaptado e esgrima

// Doação de sacolinhas para o Projeto Viver

// Abrace uma Causa: mais de R\$ 80 mil doados pelo banco para projetos de apoio a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social

Ações culturais

Os principais destaques entre as ações culturais que apoiamos foram:

// Ativação com parceiros do Varejo para o espetáculo *Dance Theatre of Harlem*, do Mozarteum Brasileiro

// Ativação com clientes do Atacado e parceiros do Varejo para espetáculo *Rota*, da coreógrafa Deborah Colker

// Ativação interna com o andar ganhador da campanha de voluntariado e o Instituto Baccarelli

// Visita guiada ao Museu de Arte de São Paulo (Masp) com parceiros do Varejo

// Distribuição de ingressos para concertos da Orquestra Filarmônica de Minas Gerais (OFMG) a parceiros do Canal Veículos

// Distribuição de ingressos da Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo (Osesp) para os clientes do Atacado

Ações de voluntariado e culturais ajudam na construção de uma sociedade inclusiva



Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Projeto Pomar Urbano

Voltado para a recuperação ambiental e paisagística do rio Pinheiros, em São Paulo, o Projeto Pomar Urbano foi lançado em 1999 pela Secretaria do Meio Ambiente do Estado de São Paulo em parceria com a Empresa Metropolitana de Águas e Energia S.A. (EMAE) – a proprietária das áreas físicas que são cedidas para as ações paisagísticas.

Por meio de uma parceria firmada com o Legado das Águas, da Reservas Votorantim Ltda., atuaremos no reflorestamento de cerca de três quilômetros da Marginal Pinheiros, em São Paulo, nos trechos conhecidos como “Raia”, “Cidade Universitária” e “Projeto Piloto”. Com duração de quatro anos, a ação receberá um investimento total de R\$ 1 milhão por parte do banco.

Buscamos reconhecer práticas que tornam a vida melhor para as pessoas e para o planeta

Parceria Votorantim pela Educação

Criada em 2010 com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade da educação nos municípios brasileiros, a Parceria Votorantim pela Educação (PVE) é uma iniciativa do Instituto Votorantim e demais apoiadores. O objetivo é buscar o fortalecimento de políticas públicas de educação locais por meio da contribuição com secretarias municipais de Educação e da mobilização social pela causa.

Em 2019, o PVE esteve presente em 101 cidades brasileiras e mais de 1.200 escolas, impactando direta e indiretamente mais de 547 mil alunos. O Prêmio PVE, por sua vez, é um reconhecimento do programa patrocinado pelo banco BV, e que contempla municípios que se destacaram ao longo do ano na caminhada pela Valorização da Educação. São seis categorias, com dois municípios premiados em cada uma delas, de acordo com o tamanho: cidades com mais de 20 mil habitantes e cidades com até 20 mil habitantes.

- / Gestão Educacional
- / Gestão Escolar
- / Mobilização Social
- / Acompanhamento de Aprendizagem
- / Jovens Mobilizadores (categoria inédita no programa)
- / Destaque Nacional (municípios que tiveram atuações relevantes e consistentes em Gestão Educacional, Gestão Escolar e Mobilização Social)

Prêmio Talento de Sustentabilidade

Iniciativa do Instituto Votorantim para reconhecer práticas dos colaboradores que tornam as empresas investidas da Votorantim S.A. cada vez melhores para as pessoas e o planeta, o Prêmio Talento de Sustentabilidade premiou, em 2019, uma colaboradora do banco BV. Ela ficou em primeiro lugar na categoria atuação social e projeto com a iniciativa PCDentro, um grupo no aplicativo Telegram focado na divulgação de vagas, cursos, treinamentos e dicas para ajudar pessoas com deficiência e mobilidade reduzida a se colocar no mercado de trabalho. A plataforma já conta com mais de 500 membros.

Educação Financeira

O projeto Educação Financeira consiste em aumentar o entendimento sobre conceitos e produtos financeiros, de forma que as pessoas se tornem mais conscientes e preparadas para oportunidades e riscos na área das finanças. Para isso, desenvolvemos as seguintes atividades em 2019:

- / Participação na Semana Nacional de Educação Financeira, proposta pelo Comitê Nacional de Educação Financeira (CONEF)
- / Realização de uma semana de palestras e de um *workshop* para colaboradores, tendo como foco o assunto gestão financeira
- / Palestras sobre gestão financeira para participantes de projetos sociais apoiados por nós
- / Treinamento de saúde financeira para clientes e *prospects* do produto Consignado Privado
- / Criação de um site com conteúdo exclusivo sobre dicas financeiras. Apenas durante os primeiros seis meses no ar a página contou com mais de 44 mil acessos
- / Especialista digital “Bevê”, integrado ao aplicativo de cartão de crédito. Por meio de inteligência artificial, a ferramenta oferece recomendações financeiras de acordo com o perfil do cliente

Créditos

Destaques

Quem somos

Palavra do CEO
Sobre o banco BV

Nossa governança

Estrutura societária
Ética e integridade
Gestão de riscos

Nossa estratégia

A nova marca
Maturidade digital
Parcerias diversificadas

Geração de valor

Desempenho econômico e financeiro
O foco no cliente

Nossos relacionamentos

Cultura
Nossos talentos

Criação de valor Socioambiental

Estratégia de sustentabilidade
Apoio ao esporte
Outras iniciativas

Créditos

Informações Corporativas

Área de Relações com Investidores
Com base nas melhores práticas de mercado, o banco BV disponibiliza aos investidores, analistas de mercado e demais *stakeholders* uma seleção de informações relevantes de caráter estratégico, financeiro e operacional para permitir uma melhor análise da instituição pelo mercado por meio do seu website de RI: www.bancobv.com.br/ri

Email

ri@bv.com.br

Serviço de atendimento ao cliente

0800-728-0083
Deficientes auditivos e de fala:
0800-701-8661
24 horas por dia, 7 dias por semana,
ou pelo e-mail: sac@bv.com.br

Ouvidoria

0800-707-0083.
Deficientes auditivos e de fala:
0800-701-8661
2ª a 6ª feira, das 9h às 18h, exceto feriados nacionais

Endereços

banco BV S.A

Av. das Nações Unidas, 14.171
Torre A – 18º andar – Vila Gertrudes,
04794-000, São Paulo, SP

Tel +55 11 5171.1000

Sites

www.bancobv.com.br

Coordenação editorial e *design*

Report Sustentabilidade
www.reportsustentabilidade.com.br

Revisão

Rosangela Kirst

Fotografia

Acervo BV
Unsplash

Família tipográfica

Helvetica

