

RELATÓRIO ANUAL | 2013





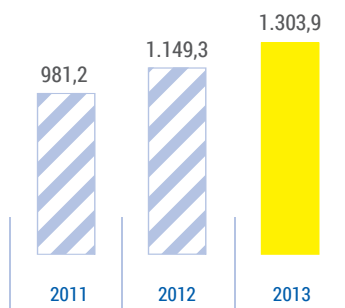
Principais Indicadores

GRI G4-9 | G4-EC1

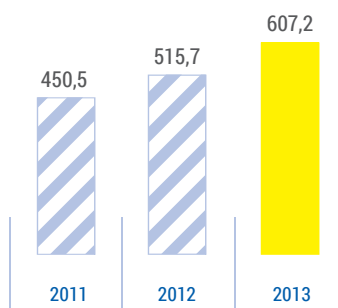
| Participação de Mercado (%) | 2011 | 2012 | 2013 | Varição 13/12 (p.p.) |
|---|------|------|------|----------------------|
| Ativos | 20,9 | 21,2 | 21,7 | (0,1) |
| Crédito | 19,2 | 20,3 | 21,1 | 0,8 |
| Agronegócios | 62,8 | 63,9 | 66,1 | 2,2 |
| Depósitos | 26,4 | 27,9 | 27,1 | (0,9) |
| Repasse do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) | 21,5 | 28,6 | 26,6 | (4,3) |
| Administração de Recursos de Terceiros ⁽¹⁾ | 21,6 | 20,0 | 20,9 | 0,9 |

(1) Não considera os recursos administrados pelo Banco Votorantim.

ATIVOS TOTAIS (R\$ BILHÕES)

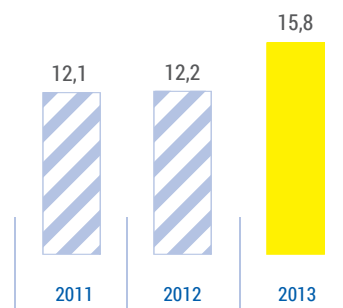


CAPTAÇÕES COMERCIAIS ⁽¹⁾ (R\$ BILHÕES)

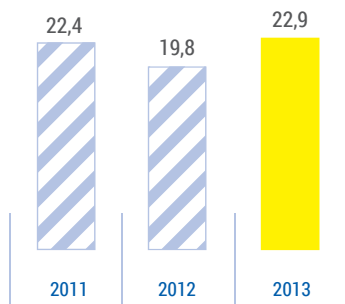


(1) Inclui depósitos totais, Letras de Crédito do Agronegócio (LCA), Letras de Crédito Imobiliário (LCI) e operações compromissadas com títulos privados.

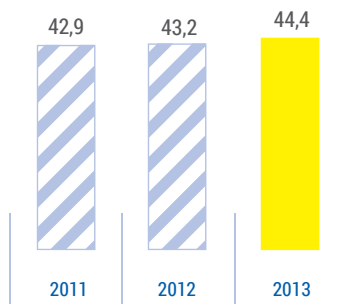
LUCRO LÍQUIDO (R\$ BILHÕES)



RETORNO SOBRE O PATRIMÔNIO LÍQUIDO (RSPL - %)

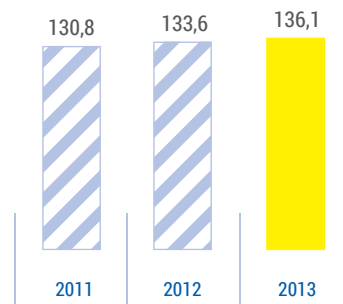


ÍNDICE DE EFICIÊNCIA ⁽¹⁾



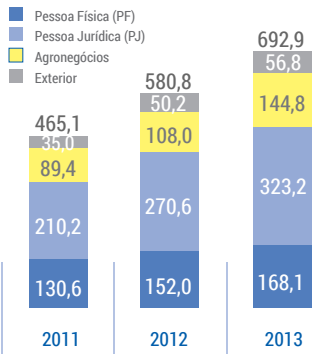
(1) Relação entre despesas administrativas e receitas operacionais, com base nos dados da Demonstração do Resultado com Realocações.

ÍNDICE DE COBERTURA ⁽¹⁾



(1) Relação entre rendas de tarifas e despesas de pessoal, com base nos dados da Demonstração do Resultado com Realocações.

COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE CRÉDITO AMPLIADA (R\$ BILHÕES) ⁽¹⁾



(1) Inclui TVM privados e garantias prestadas.

INADIMPLÊNCIA (INAD + 90 DIAS)

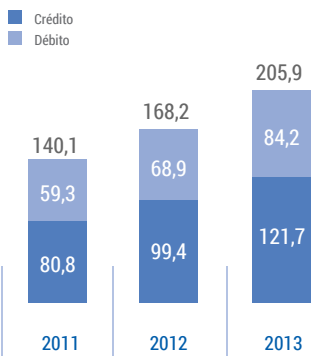


A CARTEIRA DE CRÉDITO DO BB REGISTRA CRESCIMENTO E BAIXO ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA

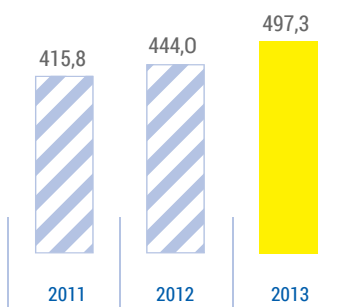
| Negócios Sociais – Total em Carteira (R\$ mil) | 2013 |
|--|-------------------|
| Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (Fies) | 10.311.496 |
| BB Crédito Acessibilidade | 73.201 |
| Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) ⁽¹⁾ | 3.940.972 |
| Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) ⁽¹⁾ | 1.592.981 |
| Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf) | 31.794.706 |
| Total | 47.713.356 |

(1) Aquisição PF + Produção PJ.

FATURAMENTO DE CARTÕES (R\$ BILHÕES)



ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TERCEIROS (R\$ BILHÕES)



OS NEGÓCIOS SOCIAIS DO BB SUPERARAM A MARCA DE R\$ 47 BILHÕES EM CARTEIRA EM 2013

| Dados Estruturais | 2011 | 2012 | 2013 | Varição 13/12 (%) |
|---------------------|---------|---------|---------|-------------------|
| Rede de Atendimento | 57.531 | 64.192 | 67.629 | 5,4 |
| Clientes (mil) | 56.001 | 58.551 | 61.375 | 4,8 |
| Funcionários | 113.810 | 114.182 | 112.216 | (1,7) |

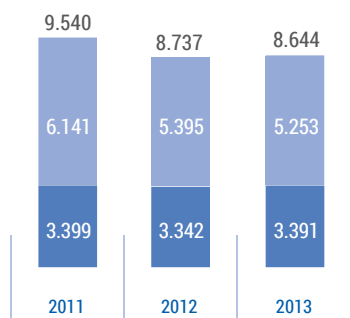
2.371.408 m³ FOI O CONSUMO TOTAL DE ÁGUA DO BB EM 2013 ⁽¹⁾

(1) A partir do Relatório Anual 2013, o BB passa a divulgar o consumo consolidado.

GRI G4-EN6 | G4-EN7 | G4-EN15 | G4-EN16 | G4-EN17

CONSUMO DE PAPEL (T)

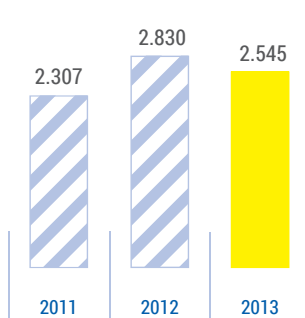
■ Papel de consumo em escritório ⁽¹⁾
■ Papel de materiais estocados no almoxarifado e da gráfica do BB ⁽²⁾



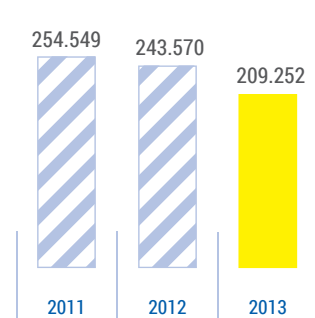
(1) Papel A4 branco e reciclado, papel ofício e papel timbrado.

(2) Envelopes TAA, bobinas TAA e caixa, envelopes e pastas diversas e caixas de papelão.

CONSUMO DE ENERGIA (TJ)



CONSUMO DE ÁGUA (M³) ⁽¹⁾



(1) Considera os edifícios-sede (I, II, III e IV), o Complexo Central de Tecnologia (CCT) e o Edifício Tancredo Neves, todos localizados em Brasília.

Inventário de Emissões de CO₂

| Escopo | Fonte de Emissão | 2012 | 2013 | Varição (%) |
|-------------------------|------------------------------------|--|--|-------------|
| Escopo 1 ⁽¹⁾ | Veículos de Frota Própria (litros) | 5.831 tCO ₂ e (Álcool – 621 mil) (Gasolina – 2,93 milhões) (Diesel – 89 mil) | 5.284 tCO ₂ e (Álcool – 632 mil) (Gasolina – 2,90 milhões) (Diesel – 55 mil) | (9,4) |
| | Geradores de Energia (litros) | 1.612 tCO ₂ e (Diesel – 642 mil) | 2.020 tCO ₂ e (Diesel – 803 mil) | 25,5 |
| | Biomassa | 1.539 tCO ₂ e | 1.692 tCO ₂ e | 9,9 |
| Escopo 2 ⁽²⁾ | Energia Adquirida (kWh) | 54.235 tCO ₂ e (794 milhões) | 68.774 tCO ₂ e (714 milhões) | 26,8 |
| Escopo 3 ⁽³⁾ | Viagens Aéreas (bilhetes) | 7.954 tCO ₂ e (57.810) | 5.917 tCO ₂ e (50.147) | (25,6) |

(1) O acréscimo do consumo de combustível em geradores de energia deve-se ao crescimento organizacional do Banco, o que aumenta sua base inventariada, e ainda à adequação da sistemática de testes de segurança dos equipamentos, agora efetuados semestralmente em adequação às alterações em normas regulamentadoras. Para os valores da fonte biomassa, são consideradas emissões evitadas pela troca do combustível fóssil pelo combustível renovável.

(2) O Banco do Brasil vem desenvolvendo ações de otimização do consumo de energia elétrica em todas as suas unidades e em 2013 conseguimos uma redução aproximada de 10% em kWh; a variação positiva no volume de emissões de GEE observada no Escopo 2 deve-se ao aumento do fator de conversão do Sistema Interligado Nacional em relação ao mesmo período do ano anterior, em função do acionamento constante de geradores de energia termoeletrica, mais poluente e não renovável.

(3) O Banco do Brasil tem estimulado a utilização de suas salas de videoconferência, 237 no total, implantadas em todo o País. Essa ação vem permitindo a redução gradual do número de bilhetes de passagens aéreas e as emissões de GEE oriundas dessa fonte.



Perfil Corporativo

HÁ MAIS DE DOIS SÉCULOS O BANCO VEM CONTRIBUINDO PARA O DESENVOLVIMENTO DO BRASIL E OCUPA POSIÇÃO DE DESTAQUE NOS SETORES BANCÁRIOS NACIONAL E INTERNACIONAL

GRI G4-3 | G4-4 | G4-6 | G4-7 | G4-8 | G4-9 | G4-13

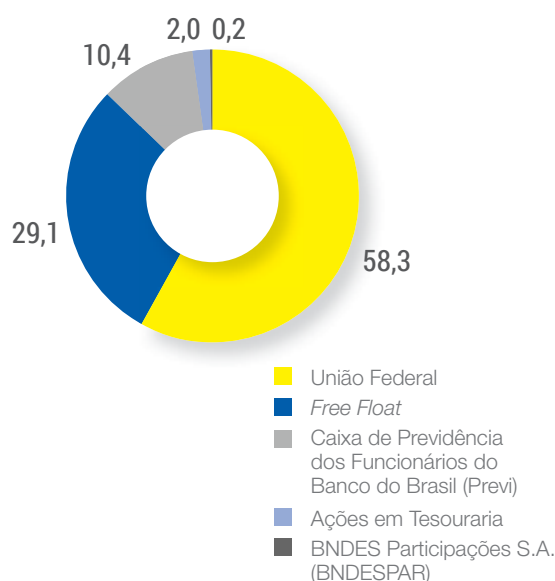
Fundado em 1808, o Banco do Brasil S.A. (BB) é uma empresa de economia mista controlada pela União e listada desde 2006 no Novo Mercado da BM&FBovespa, segmento que reúne as companhias com as melhores práticas de governança corporativa. Atualmente, o Banco conta com mais de 112 mil funcionários e destaca-se no segmento por um conjunto de diferenciais competitivos.

Maior instituição financeira da América Latina em ativos, alcançando R\$ 1,3 trilhão em 2013, o BB oferece soluções, serviços e produtos nos segmentos bancário, de investimento, gestão de recursos, previdência e capitalização, meios de pagamento, entre outros, a seus 61,4 milhões de clientes. Dentre os principais resultados do Banco no último ano, destacam-se a evolução de 19,3% da carteira de crédito ampliada, que atingiu saldo de R\$ 692,9 bilhões, e o lucro líquido recorde de R\$ 15,8 bilhões.

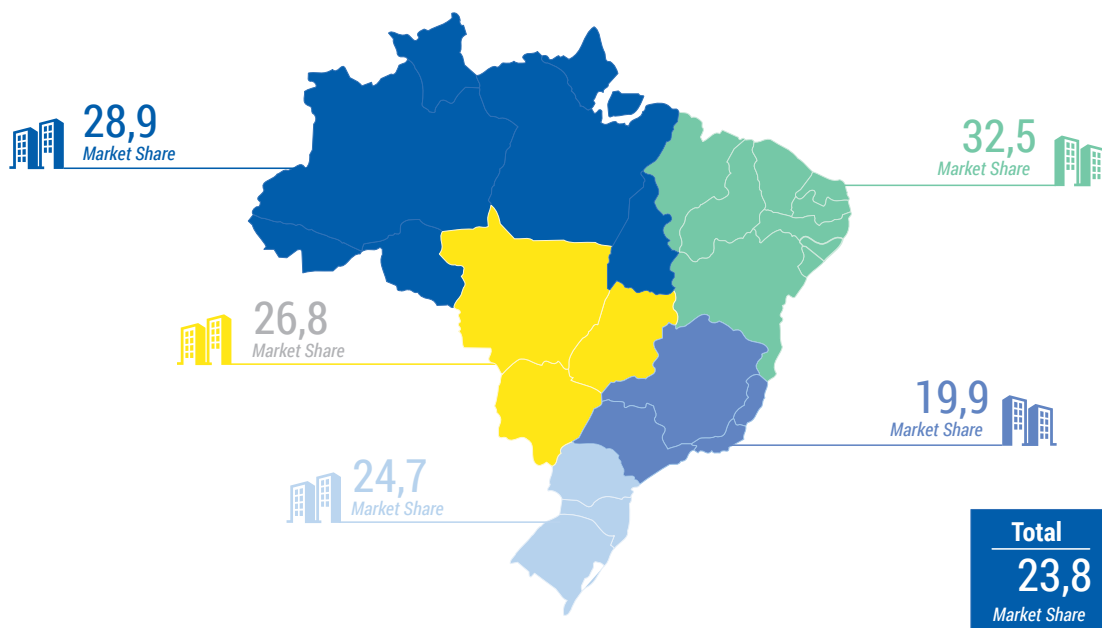
O BB detém a maior rede própria de atendimento no País entre as instituições financeiras, com 19.143 pontos de atendimento, e está presente em 99,9% dos

municípios brasileiros. Adicionando a rede de correspondentes Mais BB e o Banco Postal, totaliza 67,6 mil pontos de atendimento no Brasil. No exterior, a rede é composta por 49 pontos próprios, localizados em 24 países, e mais 1,2 mil bancos conveniados que atuam como correspondentes em 134 países. Com isso, o Banco tem a maior rede própria de atendimento no exterior entre os bancos brasileiros.

COMPOSIÇÃO ACIONÁRIA (%)



PARTICIPAÇÃO DE MERCADO DO BB EM NÚMERO DE AGÊNCIAS (%)



ATUAÇÃO INTERNACIONAL



GRI G4-56

Missão

Ser um banco competitivo e rentável, promovendo o desenvolvimento sustentável do Brasil e cumprindo sua função pública com eficiência.

Visão

Sermos o primeiro banco dos brasileiros, das empresas e do setor público, referência no exterior; o melhor banco para trabalhar, reconhecido pelo desempenho, relacionamentos duradouros e responsabilidade socioambiental.

Valores

- Ética e transparência;
- Compromisso com o desenvolvimento sustentável das comunidades e do País;
- Responsabilidade socioambiental;
- Respeito ao consumidor;
- Excelência e especialização no relacionamento com o cliente;
- Gestão participativa, decisão colegiada e trabalho em equipe;
- Ascensão profissional baseada no mérito;
- Marca como diferencial competitivo;
- Proatividade na gestão de riscos;
- Comprometimento com solidez, rentabilidade, eficiência e inovação;
- Respeito à diversidade;
- Compromisso com os acionistas e a sociedade.

LIDERANÇAS DO BB

- Maior instituição financeira da América Latina em ativos, que totalizaram R\$ 1,3 trilhão em 2013.
- Em crédito no Sistema Financeiro Nacional (SFN), com 21,1% de participação de mercado e R\$ 623,4 bilhões em carteira.
- Absoluta no crédito ao agronegócio brasileiro, com 66,1% de participação de mercado. A carteira ampliada desse segmento alcançou R\$ 144,8 bilhões em 2013.
- No segmento de crédito consignado, com 27,9% de *market share*.
- Maior rede de agências próprias do País, segundo dados do Banco Central do Brasil (Bacen).
- Desde 1994, na indústria de fundos de investimento, com 20,9% de participação de mercado em 2013 e R\$ 493,7 bilhões em recursos administrados.
- No mercado de comércio exterior, com participações de mercado de 26,6% e 21,9% nos produtos de câmbio de exportação e de importação, respectivamente. As operações de Adiantamento sobre Contrato de Câmbio (ACC)/Adiantamento sobre Cambiais Entregues (ACE) totalizaram US\$ 11,8 bilhões, com *market share* de 30,8%.
- Em operações de repasse do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), com 25,4% de participação em 2013.

SOLIDEZ DA MARCA

- Desde 1992, o BB é o banco mais lembrado pelo consumidor brasileiro, de acordo com a pesquisa anual Top of Mind do Datafolha.
- Banco do Brasil é a 3ª marca mais valiosa do País e a 94ª no mundo, avaliada em US\$ 9,9 bilhões, segundo levantamento da consultoria Brand Finance.
- O Banco tem a reputação avaliada com nota 71,99 pelo Reputation Institute no Brasil (o setor bancário recebeu nota 43,31).

RELACIONAMENTO ESTRATÉGICO COM OS ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS

O BB é agente financeiro do Tesouro Nacional, responsável pela conta única da União e pelo repasse de recursos a outros entes da Federação. Com os outros órgãos federais, atua na captação de recursos de fundos e programas. Além disso, oferece soluções específicas para estados e municípios brasileiros.

PLATAFORMA MODERNA COM TECNOLOGIA DE PONTA

O Banco do Brasil foi a primeira instituição do segmento de varejo das Américas e do Hemisfério Sul e a décima do mundo a obter a certificação ISO 20000 em tecnologia, segundo o IT Service Management Forum. Em 2013, os investimentos em tecnologia da informação (TI) totalizaram R\$ 2,8 bilhões, com foco em eficiência operacional e destaque para a inauguração do Datacenter Capital Digital. Desenvolve ainda um conjunto integrado de ações de TI Verde e promove a utilização eficiente de recursos ao longo de toda a cadeia produtiva e de relacionamentos, que envolve, por exemplo, exigências socioambientais para a aquisição de equipamentos e serviços.

ELEVADOS PADRÕES DE GOVERNANÇA E GESTÃO

Desde 2002, o Banco vem adotando as boas práticas de governança corporativa estipuladas pelo Novo Mercado da BM&FBovespa, segmento no qual ingressou em 2006. Nas posições executivas e operacionais, o BB conta com profissionais altamente capacitados e com amplo conhecimento das áreas financeiras e bancária.

UMA DAS REFERÊNCIAS MUNDIAIS EM SUSTENTABILIDADE

O BB figurou pelo segundo ano consecutivo no Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em inglês), da Bolsa de Valores de Nova Iorque, e, pelo nono ano consecutivo, desde sua criação, no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa. Em 2013, foi ainda campeão na categoria Finanças do Prêmio Época Empresa Verde e ocupou o 3º lugar na categoria Instituições Públicas do *ranking* As Melhores Empresas para Você Trabalhar, do Guia VOCÊ S/A.



10

Mensagem da
Administração

12

Sobre este
Relatório



17

Governança
Corporativa

106

Prêmios e
Reconhecimentos

39

Desempenho
Sustentável

108

Balanco Social



111

Informações
Corporativas

112

Índice Remissivo
GRI



Mensagem da Administração

OS RESULTADOS DO BB EM 2013 FORAM POSITIVOS, ATINGINDO OU SUPERANDO NOSSAS EXPECTATIVAS, COMO O LUCRO LÍQUIDO RECORDE DE R\$ 15,8 BILHÕES

GRI G4-1 | G4-2

O cenário econômico continuou oscilante em 2013, com recuperação lenta dos Estados Unidos, desaceleração da China e baixo crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil e da taxa básica de juros (Selic) pelo Banco Central. Nesse contexto, um dos maiores desafios para o setor financeiro foi adaptar-se a um patamar de *spreads* menores, no qual tem de aperfeiçoar os modelos de mensuração de riscos para manter a inadimplência sob controle.

Apesar dessa conjuntura, o Banco do Brasil (BB) alcançou resultados positivos, atingindo ou superando nossas expectativas. Em 2013, apresentamos um lucro recorde de R\$ 15,8 bilhões, ativos que totalizaram R\$ 1,3 trilhão e reafirmamos nossa condição de líder em crédito do Sistema Financeiro Nacional (SFN), com carteira ampliada de R\$ 692,9 bilhões. O Banco também foi bem-sucedido na oferta pública inicial de ações (IPO, na sigla em inglês) da BB Seguridade S.A., nossa *holding* responsável por consolidar todas as atividades nos segmentos de seguros, previdência complementar, capitalização e afins. As ações BBSE3 estrearam na BM&FBovespa listadas no Novo Mercado como o maior IPO do mundo em 2013.

Reforçando nosso papel como parceiro do desenvolvimento do País, ampliamos nossa atuação para 99,9% dos municípios brasileiros, o que contribui para a bancarização e a educação financeira. Continuamos com os negócios sociais alinhados às políticas públicas, como o Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), o Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (Fies), o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) e o BB Crédito Acessibilidade.

Por seu porte e capilaridade e pelos valores em que acredita, o Banco é uma instituição capaz de influenciar positivamente a sociedade para a adoção de práticas mais sustentáveis. Nesse sentido, fazemos a gestão da Agenda 21 do Banco do Brasil, nosso plano estratégico de sustentabilidade, que inclui, entre outras, ações de indução de clientes e fornecedores para a adoção de critérios de sustentabilidade. Ressaltamos ainda nosso comprometimento integral com os 10 princípios do Pacto Global, por meio de uma série de iniciativas e pela participação entre as 30 empresas que compõem o Comitê Brasileiro do Pacto Global. A eficácia de nossa estratégia foi novamente reconhecida pelo mercado em 2013, com a manutenção, pelo 2º ano, no Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em inglês) e, pelo 9º ano, no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa. Isso comprova o acerto da estratégia em realizar negócios com uma gestão que considera, em todos os seus processos decisórios, os impactos ambientais e sociais de suas atividades.

Como líderes absolutos no crédito ao agronegócio, temos o desafio de continuamente ampliar a oferta de recursos ao setor, a fim de contribuir para sua competitividade no mercado global. Os investimentos em infraestrutura no País – notadamente os setores de energia, naval, petróleo e transportes – demandarão ainda mais capacidade de ofertar crédito.

**NOSSO DESEMPENHO
COMPROVA O ACERTO DA
ESTRATÉGIA DE REALIZAR
NEGÓCIOS COM UMA
GESTÃO SUSTENTÁVEL**

Para o período de 2014 a 2018, continuaremos priorizando o aumento da eficiência e da produtividade e a geração de resultados sustentáveis. Buscaremos estabelecer relações duradouras com os clientes, baseadas na transparência e na confiança do atendimento, e apresentar soluções inovadoras em canais e produtos e serviços diferenciados para cada necessidade.

Por fim, agradecemos a dedicação e o empenho dos nossos mais de 112 mil funcionários, sem os quais o Banco do Brasil não teria conseguido atingir resultados tão expressivos. A atuação ética e responsável das equipes e a busca de cada funcionário pelo desenvolvimento pessoal e profissional são fontes para o nosso crescimento. O conteúdo deste Relatório Anual é, acima de tudo, o retrato desse esforço diário para que sejamos o Banco que ajuda o Brasil a crescer.

**ADRIANA
QUEIROZ DE
CARVALHO**

Vice-Presidente do
Conselho de Administração

**ALDEMIR
BENDINE**

Presidente do
Banco do Brasil

Sobre este Relatório

COM BASE NAS MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO, O BANCO REFORÇA A TRANSPARÊNCIA COM SEUS PÚBLICOS PELO RELATO ANUAL DE SEUS DESEMPENHOS ECONÔMICO, AMBIENTAL E SOCIAL

GRI G4-17 | G4-18 | G4-22 | G4-28 | G4-30 | G4-31 | G4-32

O Banco do Brasil (BB) apresenta neste Relatório Anual 2013 os principais resultados alcançados em seus negócios, as iniciativas e os projetos desenvolvidos. As informações descritas nos próximos capítulos abrangem o período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2013 e têm o objetivo de divulgar, aos públicos de interesse, o modo como o Banco realiza a gestão de seus negócios e os impactos nas esferas econômica, ambiental e social.

Em linha com sua estratégia de adotar as melhores práticas do mercado, o BB adota as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), na versão G4, lançada globalmente em 2013, e inclui os indicadores do suplemento específico para o setor financeiro, seguindo o “de acordo” abrangente. O Banco também segue as orientações estabelecidas pela Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca).

Os dados financeiros apresentados são referentes ao desempenho do Conglomerado Banco do Brasil. As informações referentes aos indicadores sociais e ambientais abrangem exclusivamente o Banco Múltiplo, que em 2013 contribuiu com 79,8% do resultado operacional do Conglomerado.

Com foco na tendência de integração das informações econômicas e socioambientais, o relatório também foi produzido para apresentar os negócios de viés socioambiental desenvolvidos pelo Banco do Brasil dentro da seção Análise por Segmento de Negócio. Assim, os investidores e analistas poderão ter uma dimensão abrangente de como a gestão da sustentabilidade é feita

de maneira transversal dentro do BB. Mais informações podem ser obtidas nas Demonstrações Contábeis (DCs) e no Formulário de Referência, ambos disponíveis em www.bb.com.br/ri. Informações adicionais sobre a gestão da sustentabilidade e outros aspectos que envolvem os diversos públicos de relacionamento do Banco estão disponíveis em www.bb.com.br/sustentabilidade.

Desde o ano 2000, o Banco do Brasil vem publicando relatórios anuais, todos disponíveis no site de Relações com Investidores (RI). A partir de 2008, para reafirmar seu compromisso com a sustentabilidade, o Banco passou a divulgar esses relatórios apenas em formato eletrônico. Atualmente, a publicação é disponibilizada em versão on-line, formato PDF e *pen drive*.

Para mais esclarecimentos sobre a forma e o conteúdo aqui apresentados, favor contatar as seguintes áreas do BB:

Unidade Relações com Investidores | www.bb.com.br/ri | ri@bb.com.br

Unidade Desenvolvimento Sustentável | www.bb.com.br/sustentabilidade | sustentabilidade@bb.com.br



TRANSPARÊNCIA E CONFIABILIDADE NA PRESTAÇÃO DE CONTAS

GRI G4-33

As informações contábeis apresentadas neste relatório estão em acordo com a Lei nº 6.404/76, as instruções da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e do Banco Central do Brasil (Bacen) e os pronunciamentos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC). As informações gerenciais foram levantadas e validadas pelas áreas do BB em processo que inclui sistemas de monitoramento, controle e armazenagem de dados. Quaisquer alterações nas formas de medição e apresentação são apresentadas ao longo do texto. A publicação é assegurada anualmente desde 2008 pela KPMG Auditores Independentes.

DEFINIÇÃO DA MATERIALIDADE


GRI G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-23 | G4-24 | G4-25 | G4-26 | G4-27

A definição dos principais temas que devem ser observados pela Administração do Banco do Brasil e relatados em seu Relatório Anual está alinhada à Agenda 21 do Banco do Brasil, plano de sustentabilidade que direciona os investimentos, as ações e os esforços do BB no desenvolvimento dos negócios. Atualizada em 2012, por meio de um processo sistemático desenvolvido para envolver e engajar os principais públicos de interesse, com validade bianual, a Agenda 21 2013-2015 subsidiou a construção da matriz de materialidade que suporta o conteúdo apresentado neste documento.

Esse processo de atualização e priorização dos desafios da Agenda 21 foi iniciado com a definição, por parte do corpo técnico do Banco, de 30 desafios para

a consulta aos públicos. Essa identificação baseou-se em parâmetros de mercado, como o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em inglês), o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa e o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC).

O conjunto de desafios foi avaliado por representantes dos públicos de interesse – funcionários, fornecedores, clientes, sociedade civil, investidores/acionistas e especialistas em sustentabilidade – em um encontro de engajamento. O debate foi estimulado pela composição de mesas multidisciplinares, o que favorece a troca de opiniões. Posteriormente, executivos do BB também avaliaram os 30 desafios no 13º Fórum de Sustentabilidade.



**ALINHADA AO PLANO
ESTRATÉGICO DE
SUSTENTABILIDADE DO BB, A
IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS PARA
O RELATO OCORRE A CADA DOIS
ANOS E ENVOLVE OS DIVERSOS
PÚBLICOS DE INTERESSE**

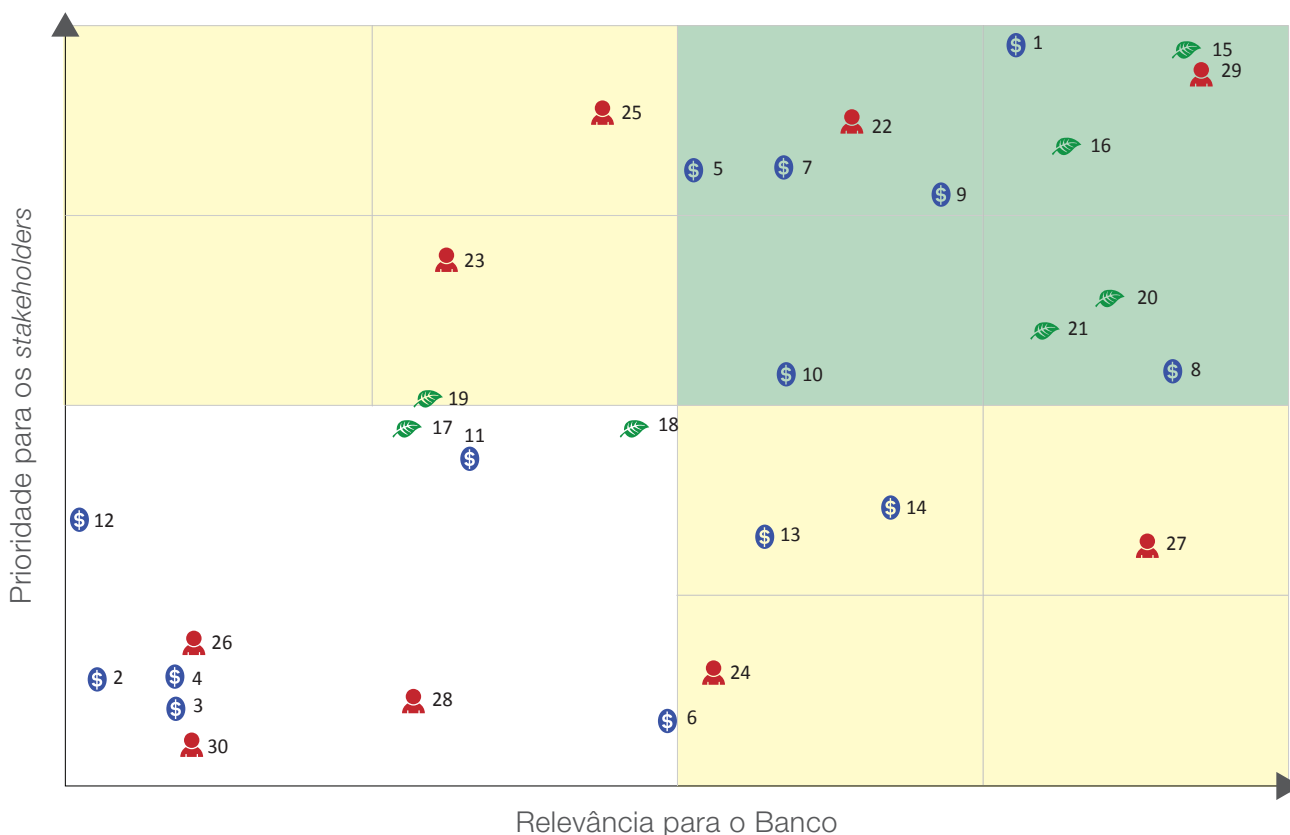
GRI G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-23 | G4-24 | G4-25 | G4-26 | G4-27

Os destaques e as conclusões foram apresentados aos Diretores, Gerentes Gerais de Unidades Estratégicas e Gerentes Executivos do Banco em *workshop* específico. Ao longo de um dia, o grupo analisou cada um dos desafios e definiu ações visando ao desenvolvimento de soluções, produtos e serviços que atendam às demandas dos acionistas e dos demais *stakeholders*. As ações foram consolidadas na Agenda 21 para o período 2013-2015 e validadas pelo Conselho Diretor.

Como escopo deste relatório, foram selecionados os 12 desafios prioritários, que compõem o quadrante superior direito da matriz e serão detalhados ao longo do documento, acompanhados dos indicadores GRI. No índice remissivo, todos os indicadores são apresentados, assim como sua correlação com os princípios do Pacto Global.

Uma vez que o processo de materialidade ocorreu em 2012, os desafios priorizados estão relacionados a indicadores da versão G3 da GRI. Para este relatório, buscou-se adaptar o relato desses desafios para contemplar diretrizes da recém-lançada versão G4. No segundo semestre de 2014 haverá novo processo de consulta aos públicos do Banco do Brasil, que permitirá ratificar os temas relevantes ou definir outros, inclusive com a melhor definição de limites internos, externos e impactos, considerando o contexto econômico e socioambiental do País e do mundo. Dessa forma, o alinhamento à versão G4 será feito ao longo de todo o processo de materialidade e relato a partir de 2015.

MATRIZ DE DESAFIOS DO PLANO DE SUSTENTABILIDADE – AGENDA 21 DO BANCO DO BRASIL



Legenda:

- \$ Temas econômicos
- 🌿 Temas ambientais
- 👤 Temas sociais

GRI G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-23 | G4-24 | G4-25 | G4-26 | G4-27

\$ Dimensão Econômica

- 1) Aprimorar a estrutura de governança em sustentabilidade, envolvendo a alta administração (Conselho de Administração e Diretoria Executiva), a fim de reforçar o compromisso do Banco com o tema.
 - a) Indicadores GRI: G4-2 | G4-34 | G4-38 | G4-40 | G4-44 | G4-45 | G4-47
- 2) Aprimorar o sistema de reconhecimento/remuneração variável da Diretoria Executiva com base em atributos socioambientais.
- 3) Aprimorar a avaliação formal de desempenho dos membros do Conselho de Administração.
- 4) Ampliar a diversidade de gênero da alta administração (Conselho de Administração e Diretoria Executiva).
- 5) Aprimorar a gestão de pactos e compromissos assumidos em sustentabilidade.
 - a) Indicadores GRI: G4-11 | G4-15 | G4-16 | G4-45 | G4-47 | G4-LA5 | G4-LA6 | G4-LA8 | G4-LA10 | G4-LA11 | G4-LA12 | G4-HR1 | G4-HR2 | G4-HR3 | G4-HR4 | G4-HR5 | G4-HR6 | G4-HR7 | G4-HR10 | G4-SO3 | G4-SO4 | G4-SO5
- 6) Aprimorar o processo de gestão da marca, com métricas de acompanhamento claras e atreladas à gestão de riscos e ao retorno financeiro.
- 7) Aprimorar a gestão dos riscos econômicos, sociais e ambientais na cadeia de fornecedores.
 - a) Indicadores GRI: G4-HR5 | G4-HR6 | G4-HR7 | G4-HR10
- 8) Identificar oportunidades socioambientais na cadeia de fornecedores que gerem benefícios comerciais ao Banco (redução de custos/aumento de receita/mitigação dos riscos).
 - a) Indicadores GRI: G4-EC7 | G4-EC8 | G4-EC9
- 9) Reforçar a atuação do Banco como um agente impulsionador de práticas sustentáveis em sua cadeia de fornecedores.
 - a) Indicadores GRI: G4-HR1 | G4-HR2 | G4-HR3 | G4-HR5 | G4-HR6 | G4-HR7 | G4-HR10 | G4-EN30
- 10) Aprimorar as práticas do Banco sobre a questão de compras sustentáveis.
 - a) Indicadores GRI: G4-EN2 | G4-EN31
- 11) Aprimorar o processo de engajamento de *stakeholders* (definir área responsável, mapear *stakeholders* críticos e gerenciar expectativas).
- 12) Tornar públicos os desvios relacionados ao Código de Ética, às Normas de Conduta e às políticas de prevenção à corrupção e ao suborno.
- 13) Estabelecer mecanismos que reforcem o compromisso dos funcionários com o cumprimento do Código de Ética e das Normas de Conduta.
- 14) Aprimorar o monitoramento da satisfação dos clientes e tornar público o resultado das pesquisas.

GRI G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-23 | G4-24 | G4-25 | G4-26 | G4-27

 **Dimensão Ambiental**

15) Aprimorar e sistematizar a identificação de oportunidades negociais para o desenvolvimento de produtos que atendam às demandas originadas por questões ambientais (tendências/novas regulamentações sobre o uso dos recursos naturais) e mudanças climáticas (demanda de financiamentos de infraestrutura para a adaptação às mudanças climáticas).

a) Indicadores GRI: G4-EC2 | G4-EN6 | G4-EN27

16) Aprimorar a gestão dos indicadores de ecoeficiência (redução/compensação das emissões, consumo de energia, consumo de papel, uso de energia renovável, geração de resíduos e consumo de água).

a) Indicadores GRI: G4-EN1 | G4-EN2 | G4-EN3 | G4-EN6 | G4-EN8 | G4-EN10 | G4-EN15 | G4-EN16 | G4-EN17 | G4-EN19 | G4-EN23

17) Aprimorar o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) com base na ISO 14000.

18) Aprimorar a gestão do risco de mudanças climáticas nas operações de financiamento.

19) Aprimorar a gestão do risco de mudanças climáticas nas operações de investimentos próprios e de terceiros.

20) Aprimorar a gestão de risco socioambiental em financiamento (exceto aqueles riscos relacionados às mudanças climáticas).

a) Indicadores GRI: G4-EN29 | G4-HR5 | G4-HR6 | G4-SO8 | G4-PR4 | G4-PR7 | G4-PR9 | G4-FS2 | G4-FS3 | G4-FS5 | G4-FS9

21) Aprimorar a gestão de risco socioambiental em operações de investimento próprio de terceiros (exceto aqueles riscos relacionados às mudanças climáticas).

a) Indicadores GRI: G4-HR1 | G4-HR5 | G4-HR6 | G4-FS2 | G4-FS3 | G4-FS5 | G4-FS9 | G4-FS11

 **Dimensão Social**

22) Aprimorar a relação entre o Investimento Social Privado (ISP) e a estratégia de negócios.

a) Indicadores GRI: G4-SO1

23) Aprimorar o posicionamento do Banco frente aos assuntos polêmicos e dilemas relacionados aos empréstimos e investimentos.

24) Reforçar a gestão do conhecimento, minimizando os impactos decorrentes de transferências e desligamentos de funcionários.

25) Reforçar programas internos de educação e sensibilização para a sustentabilidade.

26) Aprimorar o sistema de remuneração variável dos funcionários, inclusive Diretoria Executiva, contemplando o desempenho individual.

27) Aumentar o índice de satisfação dos funcionários.

28) Aprimorar a gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – SSO (sistema, indicadores, metas, mapa de risco, transparência, capacitação etc.).

29) Manter e expandir o papel do Banco como um agente indutor do desenvolvimento sustentável por meio da inclusão financeira e dos negócios sociais (Microcrédito Produtivo Orientado – MPO, Programa de Financiamento Estudantil – Fies, Minha Casa Minha Vida – MCMV e BB Crédito Acessibilidade, entre outros), integrando programas e políticas públicas, parcerias com o setor privado e estratégias de desenvolvimento sustentável do BB (investimento social privado, voluntariado, inclusão digital e desenvolvimento regional sustentável).

30) Desdobrar a representatividade de gênero do quadro de pessoal nos cargos de gestão em todos os níveis hierárquicos da Organização.



Governança Corporativa

ALINHADA ÀS MELHORES PRÁTICAS, A GOVERNANÇA DO BB ASSEGURA A GERAÇÃO DE VALOR AOS ACIONISTAS E A TRANSPARÊNCIA COM TODOS OS PÚBLICOS DE INTERESSE

GRI G4-7 | G4-34 | G4-38 | G4-56

O Banco do Brasil (BB) adota as melhores práticas em governança corporativa, que asseguram a transparência da gestão, o equilíbrio de direitos entre acionistas, a prestação de contas aos investidores e à sociedade, a ética no trato com os diversos públicos e a sustentabilidade dos negócios. Entre as diretrizes para a administração estão o Código de Governança Corporativa e o Código de Ética, ambos disponíveis no site de Relações com Investidores (www.bb.com.br/ri). A governança é suportada por ferramentas de monitoramento que alinham o comportamento dos executivos aos interesses dos públicos e acionistas do Banco e da sociedade em geral.

Desde 2006, o BB integra o Novo Mercado da BM&FBovespa, além de estar listado nos Índices de Sustentabilidade Empresarial (ISE), de Carbono Eficiente (ICO2), de Ações com Tag Along Diferenciado (Itag) e de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC). Além disso, o Banco participa desde 2012 do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em inglês), da Bolsa de Nova Iorque.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

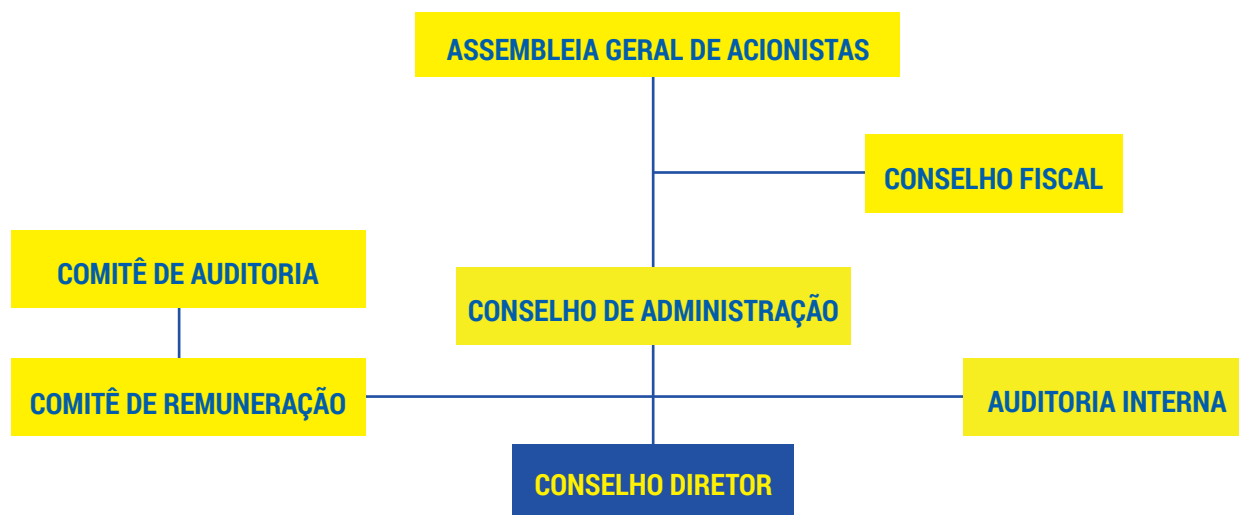
A estrutura de governança corporativa do Banco é formada pelo Conselho de Administração (CA) – assessorado pelos Comitês de Auditoria e de Remuneração –, pelo Conselho Fiscal permanente e pela Diretoria Executiva, composta pelo Conselho Diretor e pelos Diretores Estatutários. Para que as decisões sejam tomadas de forma colegiada, o processo de tomada de decisão é continuamente apoiado por comitês, subcomitês e comissões de nível estratégico.

Os executivos e conselheiros desses órgãos têm reconhecida experiência no mercado, assim como conhecimentos, reputação e capacidade técnica para o desempenho de suas funções. Um conjunto de instrumentos avalia o desempenho do CA, dos comitês de assessoramento e da Diretoria Executiva, a fim de identificar oportunidades de aprimoramento das suas respectivas atuações. Desde 2012, o Banco conta ainda com o processo de Avaliação de Desempenho de Estatutários. **GRI G4-43 | G4-44**

Em relação aos temas de sustentabilidade, os membros do Conselho de Administração acompanham anualmente as ações da Agenda 21, a Diretoria é capacitada por meio de *workshops* bianuais e a Gerência participa de fóruns de sustentabilidade realizados trimestralmente.

O Estatuto Social do Banco, aprovado na Assembleia Geral de Acionistas, contém regras para evitar eventuais conflitos de interesse. O artigo 14 do documento, por exemplo, determina a abstenção de integrantes dos órgãos de administração em matérias relacionadas a operações em que estes sejam parte

interessada. No artigo 18, que trata da composição do CA, é proibida a participação do Conselheiro representante dos empregados nas deliberações que envolvam relações sindicais, remuneração, benefícios e vantagens, inclusive de previdência complementar e assistenciais. **GRI G4-41**



ASSEMBLEIA

Principais atribuições | A Assembleia tem como funções principais deliberar sobre quaisquer alterações na composição de capital social do Banco e oportunidades de cisão, fusão ou incorporação, aprovar as Demonstrações Contábeis (DCs), eleger os membros do CA e definir a remuneração dos membros dos órgãos da administração.

Periodicidade | Conforme previsto na Lei nº 6.404/76, a reunião ordinária é realizada anualmente até o fim do mês de abril. Reuniões extraordinárias podem ser convocadas por deliberação do CA e para atender às demais condições previstas na Lei.

Participação | Todos os acionistas têm direito a voto, uma vez que o Banco tem apenas ações ordinárias.

Destaque no ano | A aprovação do aumento de capital social mediante a incorporação de parte do saldo registrado em Reserva Estatutária para Margem Operacional, com a respectiva alteração nos artigos 7º e 8º do Estatuto Social, foi o destaque de 2013.

DESAFIO 1 |

Aprimorar a estrutura de governança em sustentabilidade envolvendo a alta administração (Conselho de Administração e Diretoria Executiva) a fim de reforçar o compromisso do Banco com o tema. Veja as ações do BB para este desafio na [página 33](#).

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (CA)

GRI G4-35 | G4-36 | G4-37 | G4-40 | G4-42 | G4-44 | G4-45 |

G4-46 | G4-47 | G4-49 | G4-51 | G4-52 | G4-53 | G4-57 | G4-58

Principais atribuições | O CA tem como funções principais definir as diretrizes de atuação do BB, aprovar a Estratégia Corporativa do Banco do Brasil (ECBB), que orienta as decisões para o período de cinco anos e estabelece ações e metas para os desempenhos econômico, social e ambiental, e acompanhar mensalmente o desempenho econômico-financeiro do Banco.

Sustentabilidade | Anualmente, na reunião ordinária do mês de outubro, ocorre a prestação de contas acerca do desempenho socioambiental do BB.

Composição | Oito membros compõem o Conselho de Administração, sendo: quatro eleitos pelo Ministro da Fazenda, um pelo Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão, dois pelos acionistas minoritários e um pelos funcionários do BB. Os conselheiros indicados pelo Ministro da Fazenda são responsáveis por escolher o Presidente e o Vice-Presidente do CA, cargos que não devem ser ocupados pelo Presidente do Banco, o que contribui para evitar conflitos de interesse. **GRI G4-39**

MUDANÇA NA COMPOSIÇÃO DO CA

Em 2013, o Banco passou a contar com um Conselheiro que representa os funcionários, eleito por votação direta dos empregados ativos em certame organizado pelo BB em conjunto com as entidades sindicais. O processo ocorreu em meio eletrônico, em dois turnos, na forma prevista no regulamento eleitoral. O Conselheiro exercerá mandato no período 2013-2015.

Canais de contato | Nas Assembleias Gerais, os acionistas podem fazer recomendações aos membros do Conselho de Administração. Demandas dos funcionários são encaminhadas por meio de seu representante no CA. Adicionalmente, a Ouvidoria apresenta ao CA relatórios semestrais com as denúncias, reclamações e sugestões apresentadas pelos clientes.

Avaliação de desempenho | Anualmente, o CA realiza uma autoavaliação de desempenho. Seus membros também são responsáveis por conduzir a avaliação da Diretoria Executiva e dos comitês de assessoramento.

Remuneração | Fixa, conforme a Lei nº 9.292/96, e independente dos desempenhos econômico, social e ambiental do Banco.

Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração

| Comitê | Atribuições | Composição | Mandato |
|-------------|---|--|--------------------------------------|
| Auditoria | Revisão das DCs e avaliação da efetividade dos sistemas de controles internos e das Auditorias Interna e Independente Manutenção do canal Fale com o Comitê de Auditoria para receber denúncias e informações de descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis ao Banco, dotado de mecanismos de proteção à confidencialidade e de sigilo das informações e da identidade do prestador | Quatro integrantes, escolhidos pelo CA, dois dos quais são membros desse Conselho (um do acionista majoritário e o outro dos minoritários) | Um ano, renovável por até cinco anos |
| Remuneração | Estabelecimento e revisão da política de remuneração de administradores do Banco | Quatro integrantes eleitos pelo CA, um deles independente | Um ano, renovável por até dez anos |



**A DIRETORIA EXECUTIVA
CUMPRE AS DIRETRIZES
ESTABELECIDAS
PELOS CONSELHOS DE
ADMINISTRAÇÃO E DIRETOR**

AUDITORIA INTERNA

A Auditoria Interna, subordinada ao CA, é responsável por promover auditorias e assessorar o CA, o Conselho Fiscal, a Diretoria Executiva e as subsidiárias. Seu titular é escolhido entre os funcionários da ativa e nomeado pelo CA.

CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal funciona de modo permanente, reunindo-se mensalmente, e é responsável por fiscalizar os atos da gestão a fim de proteger os interesses dos acionistas. É formado por cinco membros, definidos pela Assembleia Geral, com mandato de um ano, e dois deles são eleitos pelos acionistas minoritários.

CONSELHO DIRETOR

O Conselho Diretor é um órgão colegiado, formado pelo Presidente e pelos Vice-Presidentes do Banco. Reúne-se pelo menos uma vez por semana para estabelecer os planos e as ações necessárias para a execução das políticas, da estratégia corporativa, do plano de investimentos, do plano diretor e do orça-

mento geral estabelecidos pelo CA. O Presidente do BB é nomeado pelo Presidente da República. Os Vice-Presidentes e Diretores são eleitos pelo CA, mediante indicação do Presidente do Banco.

DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria Executiva, formada pelos membros do Conselho Diretor e pelos Diretores Estatuários, tem entre suas atribuições a execução das diretrizes estabelecidas pelos acionistas e pelo CA, além das decisões tomadas pelo Conselho Diretor. Os Diretores são funcionários da ativa do BB e têm mandato de três anos, sendo permitida a reeleição. A remuneração dos Diretores é composta por parcela fixa e outra variável, vinculada aos resultados no período.

UNIDADES ESTRATÉGICAS

As Unidades Estratégicas participam das deliberações dos Comitês Estratégicos e são responsáveis pela gestão dos processos e do apoio aos negócios do Banco do Brasil.

GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES CORPORATIVOS

GRI G4-14

A gestão de riscos e de capital é estratégica para o processo de tomada de decisões do Banco do Brasil, pois proporciona aumento da estabilidade, alocação eficiente de recursos e otimização da relação entre risco e retorno. O BB investe no aperfeiçoamento da governança e das práticas nesse campo, em conformidade com os referenciais internacionais de mercado e o Acordo de Basileia III.

A governança desse processo é realizada pelo Comitê de Risco Global (CRG), que é composto por membros do Conselho Diretor e tem a responsabilidade de estabelecer as estratégias gerais, os limites globais de exposição, os níveis de conformidade e a alocação de capital. O Banco conta também com os Subcomitês de Risco de Crédito (SRC), de Risco de Mercado e Liquidez (SRML) e de Risco Operacional (SRO), os quais agilizam a gestão e subsidiam o CRG com informações e análises do cenário de riscos.

Uma área especializada em gestão de riscos é responsável por monitorar os riscos de mercado, de liquidez, operacional e de crédito. A gestão de riscos de estratégia e de reputação, por sua vez, é feita em conjunto com a equipe do Banco que tem foco no tema estratégia. Os riscos socioambientais são observados em conjunto com a área voltada às questões de sustentabilidade. Essa interdisciplinaridade na gestão dos riscos permite a avaliação mais detalhada sobre os fatores de risco e as formas de mitigação.

Para prevenir, corrigir ou inibir fragilidades, assim como reduzir perdas e fortalecer a cultura de riscos, o BB adota a ferramenta Recomendação Técnica de Risco (RTR). Essa ferramenta, disponibilizada a todas as áreas gestoras de processos ou produtos, subsidia a adoção de planos de ação para mitigar perdas e garantir o cumprimento das responsabilidades definidas nas fases de gestão de riscos.

GESTÃO DA CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS (GCN)

A fim de garantir o funcionamento dos serviços essenciais aos negócios, mesmo diante de crises ou situações emergenciais, o Banco do Brasil conta com um processo de GCN referência de mercado. As práticas implementadas contribuem para o fortalecimento da imagem corporativa e da sustentabilidade dos negócios e para o cumprimento das exigências regulatórias nos âmbitos nacional e internacional.

Como parte do investimento permanente na capacitação dos funcionários e disseminação da cultura de GCN, o Banco participou de treinamentos externos no tema em 2013, além de promover capacitações internas e eventos específicos sobre esse assunto em diferentes cidades, com a participação de palestrantes do mercado.

PRINCIPAIS RISCOS

Risco de mercado: está relacionado às possíveis ocorrências de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado das posições detidas por uma instituição financeira, incluindo os riscos das operações sujeitas à variação cambial, das taxas de juros, dos preços de ações e dos preços de mercadorias (*commodities*). As posições próprias do BB são segregadas em Carteiras de Negociação e de Não Negociação, definidas pelo CRG. Os principais tipos de limites adotados são Valor em Risco (Value at Risk – VaR) e teste de estresse. Em 2013, o Banco aperfeiçoou o processo de assessoramento e gestão dos riscos das dependências no exterior. Esse processo englobou a revisão dos principais Manuais Corporativos de Metodologias e dos procedimentos de controle, monitoramento e acompanhamento dos limites globais das Carteiras de Negociação e de Não Negociação. Também aprimorou a gestão dos riscos de suas entidades ligadas.

Risco de crédito: refere-se à possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento, pelo tomador ou pela contraparte, de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados; à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador; à redução de ganhos ou remunerações; às vantagens concedidas na renegociação; e aos custos de recuperação. Compreende, entre outros, os riscos de *commitment*, concentração, contraparte, interveniente e País. O gerenciamento do risco de crédito é realizado com base nas orientações estabelecidas na política e nas estratégias específicas desse risco, além de contemplar metodologias próprias de classificação de risco de clientes alinhadas às melhores práticas de mercado e aos conceitos do Acordo de Basileia. A divulgação de informações sobre o risco de crédito é permanente e tem como premissas as melhores práticas, a legislação bancária, as necessidades dos usuários, os interesses do Banco, a confidencialidade e a relevância das informações.



**OS RISCOS AOS QUAIS O
BANCO ESTÁ EXPOSTO SÃO
MONITORADOS E MITIGADOS
CONTINUAMENTE**

Risco operacional: decorre da possibilidade de perdas resultantes de riscos legais ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas ou eventos externos. A atual estrutura de gerenciamento deste risco foi definida visando à otimização da gestão e ao atendimento às exigências regulatórias para candidatura do BB à utilização de modelos internos, que contemplem principalmente a gestão integrada do risco e a segregação da segunda camada de controle. Em 2013, o Banco do Brasil criou equipes dedicadas ao aprimoramento do processo de identificação e avaliação do risco, implementou melhorias nos relatórios aos gestores e desenvolveu plano de ação para mitigação de perdas operacionais, entre outras iniciativas.

Risco de liquidez: é decorrente dos possíveis desequilíbrios entre ativos negociáveis e passivos exigíveis que possam afetar a capacidade de pagamento do Banco e da possibilidade de perda decorrente da não liquidação de uma posição a preço de mercado, devido ao seu tamanho elevado em relação ao volume normalmente transacionado ou em razão das condições de mercado. O Banco mantém níveis de liquidez adequados aos compromissos assumidos no Brasil e no exterior, resultado de sua ampla e diversificada base de depositantes, da qualidade dos ativos, da capilaridade da rede e do acesso ao mercado

internacional de capitais. Em 2013, foram realizadas revisões ordinárias de políticas, modelos, metodologias, parâmetros e critérios utilizados no gerenciamento deste risco. Destacam-se o aperfeiçoamento da segregação de funções e responsabilidades entre as áreas de negócio e a de gestão de risco de liquidez, e dos mecanismos de governança e supervisão para as entidades ligadas ao Banco.

Risco de estratégia: está relacionado à possibilidade de perdas decorrentes de mudanças adversas no ambiente de negócios ou da utilização de premissas inadequadas na tomada de decisão. O BB conta com processos que minimizam o potencial de perda e atividades para a identificação, a avaliação, o controle, a mitigação e o monitoramento do risco.

Risco de reputação: pode ser entendido como o risco decorrente da percepção negativa sobre o Banco, por parte dos públicos externos, que possa afetar adversamente a sustentabilidade do negócio. Para mitigá-lo, são promovidas atividades de monitoramento e tratamento de notícias veiculadas nos meios de comunicação, pesquisa de satisfação de clientes e processo de identificação e avaliação do risco em produtos, serviços e canais de autoatendimento.

DESAFIO 20 |

Aprimorar a gestão de risco socioambiental em financiamento (exceto aqueles relacionados às mudanças climáticas).
Veja as ações do BB para este desafio na [página 35](#).

DESAFIO 21 |

Aprimorar a gestão de risco socioambiental em operações de investimento próprio e de terceiros (exceto aqueles relacionados às mudanças climáticas). Veja as ações do BB para este desafio na [página 36](#).

O SISTEMA DE CONTROLES INTERNOS FOI APRIMORADO EM 2013 PARA AUMENTAR SEU ALINHAMENTO À ESTRATÉGIA

Risco socioambiental: consiste na possibilidade de perdas decorrentes, direta e indiretamente, de impactos sociais e ambientais adversos resultantes das práticas administrativas e negociais do BB ou de públicos relacionados à sua operação, bem como de aspectos conjunturais relacionados à insustentabilidade social e ambiental dos modos de produção e dos padrões de consumo vigentes. Entre as normas e os processos de mitigação do risco socioambiental, destacam-se a Agenda 21, o Painel de Stakeholders, o Fórum de Sustentabilidade para Executivos, a adoção dos Princípios do Equador para financiamentos enquadrados como Project Finance e as diretrizes de sustentabilidade para o crédito (florestas e biodiversidade, água, mudanças climáticas, agro-negócios, energia elétrica, construção civil e mineração).

Além disso, encontra-se em desenvolvimento e implementação um sistema de gestão de riscos socioambientais. Em novembro de 2012, o Conselho Diretor do BB aprovou a responsabilidade institucional e a definição do conceito e das categorias do risco socioambiental, bem como a estrutura de gerenciamento do risco, com segmentação das responsabilidades como modelo referencial de atribuições. Encontra-se em desenvolvimento um modelo de gestão do risco socioambiental que abrangerá sistemas e processos a serem aplicados às seguintes categorias de risco: apoio financeiro, práticas administrativas, participações e conjuntura socioambiental.

Outras informações sobre o processo de governança e gestão dos riscos estão disponíveis no Relatório de Gestão de Riscos, no site de RI do Banco do Brasil.

CONTROLES INTERNOS

Os mecanismos de controles internos são necessários para que o Banco do Brasil alcance seus objetivos estratégicos e atenda às expectativas dos órgãos reguladores, dos clientes, dos funcionários, dos investidores e da sociedade. Em 2013, houve um alinhamento das áreas reponsáveis com o objetivo de definir um novo formato para o processo de gerenciamento de riscos e controles do BB, com maior integração e alinhamento aos objetivos estratégicos.

O processo de validação de modelos de riscos avalia a adequação e aderência dos modelos utilizados ao perfil de risco do Banco, com base na análise crítica dos sistemas, dos dados, da infraestrutura tecnológica e dos modelos utilizados para a gestão de riscos. Os resultados dessa validação são periodicamente debatidos com os gestores em fóruns técnicos e são posteriormente apresentados aos subcomitês de riscos do Banco do Brasil, para implementar eventuais ajustes visando a sua efetiva utilização no processo de gestão.

O BB desenvolveu e aprovou metodologia de monitoramento eletrônico da conformidade em processos, produtos e serviços, a fim de detectar e antever situações que indiquem a possibilidade de indução de resultados ou o descumprimento de normas, o que possibilita a adoção de medidas mitigadoras ou de ajustes em processos.

Os processos relevantes são priorizados para avaliação da eficácia de seus controles, com vistas a assegurar a qualidade das informações que compõem os demonstrativos financeiros. Também são analisados todos os processos que têm estreito vínculo ao cumprimento do acordo de Basileia. Por meio das Gerências Regionais de Controles Internos, verifica-se a conformidade de processos importantes operacionalizados na rede de dependências.

GESTÃO ESTRATÉGICA DA SEGURANÇA

Orientado pelo compromisso com a proteção das informações corporativas, o BB adota as melhores práticas de gestão em segurança da informação cumprindo exigências de órgãos reguladores, auditorias internas e externas. As diretrizes e políticas de segurança da informação estão formalizadas em instruções normativas, frequentemente revisadas e atualizadas. No âmbito da disseminação de cultura de segurança da informação, os funcionários participaram de treinamentos, com eventos que abrangem os níveis executivo, gerencial e técnico do Banco e demais empresas do Conglomerado.

Indicadores de Treinamentos em Gestão de Segurança por Nível Funcional em 2013

| Nível Funcional | Número de Funcionários | Número de Treinados | Quantidade de Treinamentos | Horas de Treinamento | Percentual de Treinados | Número de Treinamentos por Funcionário | Horas de Treinamento por Funcionário |
|-----------------|------------------------|---------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------|--|--------------------------------------|
| Gerencial | 36.292 | 4.509 | 4.988 | 53.376 | 12,42 | 0,14 | 1,47 |
| Técnico | 5.155 | 707 | 749 | 8.316 | 13,71 | 0,15 | 1,61 |
| Assessoria | 7.195 | 1.106 | 1.164 | 12.432 | 15,37 | 0,16 | 1,73 |
| Operacional | 20.648 | 2.763 | 3.145 | 31.764 | 13,38 | 0,15 | 1,73 |
| Outros | 42.926 | 8.429 | 9.435 | 96.348 | 19,64 | 0,22 | 2,24 |

Em 2013, o Banco adequou sua estrutura redefinindo escopos e responsabilidades e segregando as definições da execução em segurança de tecnologia da informação (TI). Com isso, aprimorou a sinergia entre as áreas, com maior agilidade nos processos de TI e melhora dos mecanismos de controle de segurança. Para viabilizar a detecção, a análise e a comunicação de indícios de crime de lavagem de dinheiro, todas as agências do Banco no País utilizam um sistema automatizado especialmente desenvolvido para o monitoramento. Foram implantadas também medidas para o atendimento às exigências da Circular Bacen nº 3.654 e para adequação ao Normativo PLD/CFT do Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN). **GRI 64-S03**

No ano, foram treinados mais de 41 mil funcionários pela intranet, o que resultou em 284 mil horas-aula em prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo. Cerca de 850 funcionários participaram de treinamentos presenciais com duração de 3 dias, o que deu um total de mais de 20 mil horas-aula. Foram desenvolvidos 8 *workshops* exclusivos para órgãos estratégicos e representantes de entidades do Conglomerado BB, e 1.915 funcionários foram aprovados em prova de certificação que conta com o selo da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA), conferido pelo Ministério da Justiça.

Os casos de corrupção são tratados com confidencialidade. Em 2013, foram concluídos quatro procedimentos administrativos com apuração de responsabilidade dos envolvidos em ocorrências desse tipo. **GRI 64-S05**

OS TREINAMENTOS EM COMBATE À CORRUPÇÃO ENVOLVERAM MAIS DE 41 MIL FUNCIONÁRIOS EM 2013

GRI G4-S04

| Número de Participações em Treinamentos Presenciais de Combate à Corrupção | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Certificação Interna em Controles Internos e <i>Compliance</i> | 3.650 | 1.359 | 921 |
| Sinapse Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro ⁽¹⁾ | 37.408 | 47.628 | 12.956 |
| Curso Sob Controle | 8.793 | 5.219 | 2.622 |
| Oficina Análise de Indícios de Lavagem de Dinheiro | 2.104 | 1.569 | 1.293 |
| Certificação Interna Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro | 2.695 | 2.626 | 2.214 |
| Total | 61.478 | 58.401 | 20.006 |

(1) O declínio no número de participações nesse curso em 2013 era esperado, pois 93% dos funcionários já o realizaram. Desde o segundo semestre de 2011, a conclusão desse curso passou a ser pré-requisito para a inscrição em oportunidades internas, o que levou ao aumento de participações nos anos de 2011 e 2012.

O Banco do Brasil busca o contínuo aprimoramento de seus sistemas e regras de segurança com foco na prevenção e no combate a fraudes eletrônicas. Os processos internos são revistos constantemente, com destaque para a identificação e autenticação de clientes para o uso dos canais de atendimento, bem como para a necessidade de se resguardar o sigilo das informações e transações realizadas, a fim de evitar ocorrências de roubos de identidade. Para aumentar ainda mais o nível de segurança dos canais de atendimento, o Banco vem conduzindo novos projetos com o uso de tecnologias de ponta, como a instalação de sistemas biométricos de identificação nos caixas eletrônicos e novos dispositivos de segurança para a realização de transações na internet, com o emprego de códigos de barra de matriz bidimensional, conhecidos como QR Code.

Nesse sentido, o processo de validação cadastral auxiliou a identificar inconsistências nas informações prestadas no ato da abertura de conta-corrente. Os cadastros de cerca de 7,7 milhões de clientes foram submetidos à análise automatizada, e foram enviados para validação os casos de inconsistências mais relevantes.

Os ambientes corporativos e comerciais também são foco de soluções de segurança para os clientes, os funcionários e o patrimônio do BB. Em 2013, foi dada continuidade à expansão do Complexo de Segurança do Banco do Brasil (CSABB), que gerencia de forma integrada o monitoramento por imagem das dependências. A atuação das 15 Centrais de Monitoramento Regional, que abrangem cerca de 3.600 salas de autoatendimento, permitiu a contenção de ações criminosas voltadas a esses

ambientes. Além disso, medidas focadas na gestão do numerário visaram reduzir sua disponibilidade em áreas identificadas como de maior risco.

ESTRATÉGIA NEGOCIAL

A estratégia do Banco está direcionada para o aumento da eficiência e da produtividade e para a geração de resultados sustentáveis. A fim de alcançar esses objetivos, o BB investe em uma série de iniciativas de gestão, desenvolvimento de produtos e serviços, relacionamento com clientes e qualificação dos funcionários.

Os principais processos estão sendo revisados, com foco na gestão das despesas. Nesse sentido, tem especial destaque o Programa BB Ecoeficiente, que promove benefícios tanto pela redução de custos quanto pela minimização do impacto ambiental das operações. No âmbito da tecnologia da informação, os desafios para os próximos anos envolvem a melhoria das plataformas de relacionamento com clientes, com a intenção de agregar soluções para mobilidade e forte integração tecnológica.

A geração de resultados sustentáveis está intimamente ligada ao retorno adequado aos acionistas e ao papel do BB como parceiro do desenvolvimento sustentável do País. Com sua gestão altamente qualificada, busca alternativas de negócios que gerem retorno e, ao mesmo tempo, benefícios à sociedade. Exemplo disso são os negócios sociais e o envolvimento com programas e políticas públicas, que geram receita ao Banco por meio da indução de melhorias para a sociedade em habitação, educação e investimentos produtivos em diversos segmentos econômicos.



**O PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO DO BB TEM
VALIDADE DE CINCO ANOS E
É REVISADO ANUALMENTE**

Uma das prioridades do Banco do Brasil para os próximos anos é a contínua ampliação da carteira de crédito com qualidade, que aumenta a base de clientes e mantém os índices de inadimplência sob controle. Para isso, a educação financeira, o aprimoramento da gestão de risco de crédito e o relacionamento próximo com os clientes são entendidos pelo Banco como vetores fundamentais.

Expandir relacionamentos sustentáveis, aliás, é um aspecto relevante da estratégia do BB. A proposta é estabelecer relações duradouras com os clientes, fundamentadas na transparência e na confiança. Ao conhecer bem seu cliente e estar próximo dele, o Banco amplia sua capacidade de oferecer produtos e serviços adequados a seu perfil e abre espaço para a realização de mais negócios. Dessa forma, ganham ambas as partes, pois são satisfeitas as necessidades dos clientes e é solidificado o relacionamento destes com o Banco.

O Banco do Brasil também continuará a diversificar seus negócios, visando à consistência do desempenho nos médio e longo prazos. Nesse aspecto, a atuação nos segmentos de cartões, seguros, previdência e capitalização, mercado de capitais e administração de recursos de terceiros aumenta sua importância e alavanca os resultados.

Detentor da maior rede de atendimento no exterior entre os bancos brasileiros, o Banco também visa expandir sua atuação internacional. As diretrizes para essas operações incluem a presença em regiões onde há comunidades de brasileiros, a internacionalização de companhias nacionais e o crescimento das relações comerciais do Brasil com o mundo.

O BB também busca a satisfação dos funcionários, para aumentar a percepção de valor destes sobre as diversas práticas em treinamento, carreira, qualidade de vida e saúde e segurança. Esse propósito vem sendo cumprido, como evidência a listagem do Banco na categoria Instituições Públicas do *ranking* As Melhores Empresas para Você Trabalhar, do Guia VOCÊ S/A.

A fim de priorizar suas iniciativas de forma alinhada aos objetivos de médio e longo prazos, o Banco elabora seu planejamento estratégico com validade de cinco anos, o qual é revisado anualmente e aprovado pelo Conselho de Administração. As metas e ações estabelecidas nesse planejamento são comunicadas internamente e monitoradas continuamente para que sejam atingidas com eficiência e qualidade.

INVESTIMENTOS

Em 2013, o BB investiu cerca de R\$ 1,5 bilhão para aprimorar sua estrutura física e tecnológica, concentrado na expansão da rede de atendimento, na modernização do parque tecnológico, na atualização dos terminais de autoatendimento e nas soluções de negócios suportados em TI. Os principais resultados em cada um deles são apresentados a seguir. Para 2014, estão previstos investimentos da ordem de R\$ 3,1 bilhões.

Agências | São 52 novas agências no segmento Estilo, 32 agências abertas no segmento de varejo, 275 dependências adequadas à nova ambientação-modelo, 1 nova agência Corporate, mudança de endereço e adequação de 2 agências e pequenas reformas e benfeitorias em diversas unidades da rede.

Autoatendimento | Foram trocados 1.260 terminais de autoatendimento, e 730 salas de autoatendimento, modernizadas.

Instalações | Foram realizadas 3.896 intervenções para manutenção e conservação das instalações físicas, além da atualização/modernização da sinalização externa em 1.238 agências e da modernização e expansão das soluções de segurança física.

Tecnologia da Informação | Foram adquiridos *hardwares* e *softwares* para o desenvolvimento de solução em ambiente de grande porte, disponibilizadas soluções tecnológicas para a eficiência operacional e o conhecimento sobre o cliente e modernizadas 1.735 salas de telecomunicações (salas on-line) de agências de varejo.

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Os tópicos a seguir mostram a prestação de contas dos objetivos apresentados no Relatório Anual 2012, apontando o *status* e o cumprimento do que foi estabelecido. Mais à frente, é exposta também a prestação de contas dos desafios socioambientais estabelecidos na Agenda 21 do BB.

Gerar retorno adequado aos acionistas | O Banco do Brasil registrou lucro líquido de R\$ 15,8 bilhões em 2013, desempenho 29,1% superior a 2012 e correspondente a um Retorno sobre o Patrimônio Líquido (RSPL) médio de 22,9%. Além disso, o BB manteve a prática de distribuir 40% do lucro líquido a seus acionistas (*payout*) e destinou R\$ 6,3 bilhões a remuneração no ano.

Ampliar participação de serviços no resultado | Seguindo a estratégia de diversificação dos negócios, o Banco tem ampliado a atuação em mercado de capitais, administração de recursos de terceiros, seguridade e negócios de cartões. Em 2013, as rendas de tarifas bancárias somaram R\$ 23,3 bilhões, aumento de 10,6% comparado a 2012.

Expandir relacionamentos rentáveis | Para o BB, estabelecer relações rentáveis é essencial para o crescimento dos negócios. Nesse sentido, o Banco manteve a formação de parcerias como parte de sua estratégia. Em 2013, além da continuidade da parceria com o Grupo Mapfre, centralizou seus negócios no segmento de seguros com a criação da BB Seguridade.

Ampliar a carteira de crédito | A carteira de crédito ampliada cresceu 19,3% em 2013, quando passou para R\$ 692,9 bilhões, impulsionada pelo crédito ao agronegócio (aumento de 34,1%), pelo financiamento imobiliário (aumento de 87,2%) e pelas contratações de empresas dos segmentos *corporate* e *large corporate*.

Manter a inadimplência nos patamares atuais | O principal indicador de qualidade da carteira de crédito é o risco médio, que demonstra a relação entre o saldo da provisão requerida e o total da carteira classificada. O indicador apresentou um decréscimo de 25 pontos base em relação a 2012 – de 3,81% para 3,56%. Esse resultado é significativamente inferior ao índice do Sistema Financeiro Nacional (SFN), que no mesmo período passou de 5,50% para 4,97%. Ao mesmo tempo, o índice de inadimplência INAD + 90 (relação entre as operações vencidas há mais de 90 dias e o saldo da carteira de crédito classificada) decresceu em relação a dezembro de 2012 – de 2,05% para 1,98%.

Aumentar a satisfação dos clientes | Os canais de atendimento e os produtos do Banco são continuamente aprimorados para garantir mais facilidade e comodidade aos clientes. Nesse aspecto, destacam-se em 2013 os novos pacotes de serviços oferecidos, a nova fatura de cartão de crédito, a evo-

lução na tecnologia e segurança para transações pelo celular, a adaptação das agências em relação à acessibilidade e a reestruturação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

Realizar negócios rentáveis com geração de valor social e ambiental | O BB reforçou o alinhamento de diversos produtos e serviços à estratégia de promoção do desenvolvimento sustentável. Merecem destaque os financiamentos relacionados ao Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), ao Programa Federal Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC), ao Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) e ao Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), além da atuação da Estratégia Negocial de Desenvolvimento Regional Sustentável e do Programa Água Brasil. A listagem do Banco no Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em inglês), da Bolsa de Nova Iorque, e no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa, evidenciam o compromisso do Banco com a geração de valor social e ambiental para o País.

Melhorar a eficiência operacional e a produtividade | Em 2013, o BB registrou crescimento de 7,2% das despesas administrativas, concentrado principalmente nas despesas de pessoal (que se elevaram em 8,5%) devido ao reajuste salarial e ao crescimento da estrutura de funcionários comissionados. O índice de cobertura, que mede a relação entre as receitas operacionais e as despesas de pessoal, passou de 133,6 em 2012 para 136,1 em 2013, o que demonstra o crescimento superior em receitas.

Aumentar a satisfação dos funcionários | Em 2013, o Banco do Brasil foi eleito uma das melhores empresas para trabalhar do País, na categoria Instituições Públicas do Guia VOCÊ S/A. A Pesquisa de Satisfação no Trabalho realizada no último ano obteve o índice de 76% de funcionários satisfeitos, um dos melhores patamares desde a primeira aplicação da pesquisa. Em comparação com 2012, houve evolução de 3,2 pontos percentuais. Outro dado importante foi o aumento estatisticamente significativo nas médias das 6 dimensões que compõem a Pesquisa.

**COM INICIATIVAS EM
DIVERSAS FRENTES, O
BANCO VEM MELHORANDO O
DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS
E O RELACIONAMENTO COM
PÚBLICOS DE INTERESSE**

Tais resultados somente puderam ser alcançados por meio de políticas e práticas de gestão de pessoas que buscam a transparência, a justiça, a equidade de oportunidades e reconhecimentos e o desenvolvimento constante de seus funcionários. Diversos programas e ações influenciam diretamente a satisfação dos funcionários, como o Programa de Participação nos Lucros ou Resultados (PLR), o Programa de Desempenho Gratificado (PDG), o Encontro de Lideranças, a ampliação do número de bolsas de estudo presenciais e a distância, entre outras.

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

GRI G4-2 | G4-14 | G4-46 | G4-50 | G4-EC2 | G4-FS1 | G4-FS2 | G4-FS3

O Banco do Brasil é uma instituição comprometida com o desenvolvimento sustentável de seus negócios, o que significa considerar os aspectos e conceitos da sustentabilidade no processo de tomada de decisão e desenhar produtos, serviços e soluções que levem em consideração os possíveis impactos à sociedade e ao meio ambiente. Para evidenciar esse compromisso e tangibilizar sua estratégia em sustentabilidade, o BB estruturou e aplica, desde 2005, o seu Plano de Sustentabilidade – Agenda 21.

A Agenda 21 do Banco do Brasil é uma iniciativa pioneira no meio empresarial brasileiro. Ela foi inspirada nos principais compromissos assumidos na Conferência Rio-92, da Organização das Nações Unidas (ONU), que incentivam os governos, as empresas e as organizações da sociedade civil na busca por soluções para os problemas socioambientais. A Agenda 21 está estruturada em três eixos, sobre os quais o Banco revisa periodicamente seus desafios e define uma série de ações para garantir o desdobramento das diretrizes até as áreas operacionais.

DESAFIO 5 |

Aprimorar a gestão de pactos e compromissos assumidos em sustentabilidade. Veja as ações do BB para este desafio na [página 33](#).

Os três eixos de atuação da Agenda 21 são:

- Processos e Gestão de Responsabilidade Socioambiental (RSA);
- Negócios Sustentáveis;
- Investimento Social Privado.

O desempenho das iniciativas é acompanhado pelo Fórum de Sustentabilidade do BB, composto por 24 integrantes de Unidades Estratégicas, além da Fundação Banco do Brasil (FBB), que acontece trimestralmente para alinhar e disseminar os conceitos e as práticas de sustentabilidade a todas as áreas do Conglomerado. O Conselho Diretor aprova e acompanha a realização das ações por meio de uma prestação de contas semestral. Por sua vez, o Conselho de Administração acompanha o desempenho socioambiental do Banco do Brasil e as iniciativas em andamento por meio do relato anual ao órgão, momento no qual são apresentados os principais avanços, desafios, oportunidades e ações a serem desenvolvidas. **GRI G4-48**

A atualização das ações relacionadas à Agenda 21 é um processo sistemático que envolve todas as áreas do Banco e representantes dos seus principais públicos de interesse (veja no diagrama).



Definição dos desafios

Em um ciclo contínuo, um grupo técnico analisa as principais demandas do mercado e do Banco fundamentado em um amplo conjunto de diretrizes e referências. Com base nessa avaliação, são definidos os desafios para a consulta aos públicos.

Internos: Estudos Estratégicos BB, pesquisas de satisfação do público interno e Ouvidoria Interna.

Externos: GRI, DJSI, ISE, Visão Brasil 2050 – CEBDS, Guia dos Bancos Responsáveis – IDEC, Bank Track e políticas públicas.



Prestação de contas

Os avanços e resultados são relatados semestralmente ao Conselho Diretor e, desde 2013, anualmente, em outubro, ao Conselho de Administração.

Adicionalmente, as ações prioritizadas são relacionadas aos aspectos e aos indicadores da GRI e é realizada a prestação de contas por meio do Relatório Anual.



Consulta aos públicos

Os diversos públicos de relacionamento são convidados a refletir sobre esses desafios e priorizá-los no Painel de Stakeholders.

Essa consulta estruturada consolida as demandas percebidas pelo diálogo contínuo com os públicos.

AGENDA 21

PROCESSO DE ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE SUSTENTABILIDADE



Validação e execução

As ações são consolidadas e submetidas à validação do Conselho Diretor, para então dar-se início à sua implementação. Uma área específica do BB é responsável por coordenar e monitorar a execução de cada uma das ações nos desafios da Agenda 21.



Engajamento da liderança do BB

No Fórum de Sustentabilidade, os executivos do Banco também priorizaram esses desafios, sob a ótica do BB.

As conclusões dessas consultas foram apresentadas a Diretores, Gerentes Gerais de Unidades Estratégicas e Gerentes Executivos, que analisaram os desafios e definiram ações para cada um deles, durante o IV Workshop Desenvolvimento Sustentável, em dezembro de 2012.

Entidades das quais o BB participa **GRI 64-16**

- Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI)
- Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (ABDIB)
- Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca)
- Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs)
- Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip)
- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais
- Associação Brasileira de Administradores de Consórcios (Abac)
- Associação Brasileira de Anunciantes (ABA)
- Associação Brasileira de Bancos Internacionais (ABBI)
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)
- Associação Brasileira de Empresa de Leasing (Abel)
- Associação Brasileira de Instituições Financeiras de Desenvolvimento (ABDE)
- Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)
- Associação Brasileira de Private Equity e Venture Capital (ABVCAP)
- Associação Brasileira do Agronegócio (Abag)
- Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento de Mercado de Capitais (Apimec)
- Associação dos Bancos do Distrito Federal (Assban)
- Associação dos Bancos do Estado do Rio de Janeiro (Aberj)
- Associação Latino-Americana de Instituições Financeiras (Alide)
- Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (Acrefi)
- Associação Nacional de Bancos (Asbace)
- BM&FBovespa
- Brasil Investimentos & Negócios (Brain)
- Câmara de Custódia e Liquidação (Cetip)
- Central de Exposição a Derivativos (CED)
- Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg)
- Conselho Empresarial Brasil-China (CEBC)
- Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)
- Conselho Executivo das Normas-Padrão (Cenp)
- Federação Brasileira de Bancos (Febraban)
- Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (FIESP)
- Federação Nacional das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização (Fenaseg)
- Federação Nacional de Capitalização (FenaCap)
- Federação Nacional dos Bancos (Fenaban)
- Fórum Nacional de Gestão da Ética nas Empresas Estatais
- Fundação Centro de Estudos de Comércio Exterior (Funcex)
- Fundação Getulio Vargas (FGV)
- Fundação Habitacional do Exército (FHE)/ Associação de Poupança e Empréstimo (Poupex)
- Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)
- Fundo Garantidor da Habitação Popular (FGHab)
- Fundo Garantidor de Crédito (FGC)
- Fundos de Investimento em Participações (FIP)
- Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (Ibri)
- Instituto Ethos de Responsabilidade Social Empresarial (Ethos)
- Instituto Nacional de Altos Estudos (Inae)
- Movimento Brasil Competitivo (MBC)
- Representantes em Associações Informados por Rede de Distribuição Varejo
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae)
- Serviço Central de Proteção ao Crédito (SPCC)
- Sociedade de Usuários de Informática e Telecomunicações (Sucesu)

GRI 64-15

PRINCIPAIS PACTOS, COMPROMISSOS E INICIATIVAS ASSUMIDOS PELO BANCO DO BRASIL

- Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente, do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2012);
- Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social com a PATRI Relações Governamentais & Políticas Públicas (2012);
- Cadastro Empresa Pró-Ética, da Controladoria-Geral da União e do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2012);
- Conselho Mundial da Água (2011);
- Organizational Stakeholder GRI (2011);
- Princípios de Empoderamento das Mulheres (2010);
- Princípios para o Investimento Responsável (2010);
- The CEO Water Mandate (2010);
- Plataforma EPC – Empresas pelo Clima (2009);
- The Global Compact – Caring for Climate (2009);
- Programa Brasileiro GHG Protocol (2008);
- Fórum Amazônia Sustentável (2008);
- Selo Pró-Equidade de Gênero (2007);
- Global Reporting Initiative (2006);
- Pacto pelo Combate ao Trabalho Escravo (2005);
- Princípios do Equador (2005);
- Carbon Disclosure Project (2005);
- Objetivos do Milênio (2004);
- Agenda 21 (2004);
- Fundação Abrinq – Empresa Amiga da Criança (2004);
- Pacto Global (2003);
- Balanço Social Ibase (1997);
- Protocolo Verde (1995).

Prestação de Contas da Agenda 21

| Ação | Prazo | Encaminhamento |
|---|------------------|--|
| Desafio 1 Aprimorar a estrutura de governança em sustentabilidade envolvendo a alta administração (Conselho de Administração e Diretoria Executiva) a fim de reforçar o compromisso do Banco com o tema. | | Veja como o Banco já trata deste tema na página 18 . |
| Negociar a institucionalização do relato periódico ao Conselho de Administração da atuação do Banco do Brasil em sustentabilidade. | Dezembro de 2013 | Ação concluída Foi institucionalizado que a prestação de contas anual acerca do desempenho socioambiental do BB será submetida ao Conselho de Administração na reunião ordinária do mês de outubro. |
| Desafio 5 Aprimorar a gestão de pactos e compromissos assumidos em sustentabilidade. | | Veja como o Banco já trata deste tema na página 30 . |
| Estudar a viabilidade de o BB participar da iniciativa de criação de modelo para Relatório Integrado (IIRC), em que as informações socioambientais sejam consideradas nas Demonstrações Contábeis. | Dezembro de 2014 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2014 do BB. |
| Desafio 7 Aprimorar a gestão dos riscos econômicos, sociais e ambientais na cadeia de fornecedores. | | Veja como o Banco já trata deste tema na página 81 . |
| Reavaliar o atual questionário de qualificação de fornecedores com base em questões socioambientais. | Dezembro de 2013 | Ação concluída O questionário foi reavaliado e está sendo ajustado para capturar novas informações sobre os processos socioambientais praticados pela cadeia de fornecedores. |
| Estabelecer processo formal para identificação de riscos socioambientais na cadeia de fornecedores, incluindo a definição dos fornecedores críticos e correspondentes de acordo com critérios econômicos, sociais e ambientais. | Dezembro de 2014 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2014 do BB. |
| Desafio 8 Identificar oportunidades socioambientais na cadeia de fornecedores que gerem benefícios negociais ao Banco (redução de custos/aumento de receita/mitigação dos riscos). | | Veja como o Banco já trata deste tema na página 81 . |

| Ação | Prazo | Encaminhamento |
|--|------------------|---|
| Estabelecer processo formal para identificação de riscos socioambientais na cadeia de fornecedores, incluindo a definição dos fornecedores críticos e correspondentes de acordo com critérios econômicos, sociais e ambientais. | Dezembro de 2014 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2014 do BB. |
| Desafio 9 Reforçar a atuação do Banco como um agente impulsor de práticas sustentáveis em sua cadeia de fornecedores. | | Veja como o Banco já trata deste tema na página 81. |
| Estudar a possibilidade de o BB aderir à Iniciativa CDP Supply Chain. | Dezembro de 2013 | Ação concluída O estudo realizado apresentou-se favorável. Serão iniciadas outras análises para avaliar os procedimentos necessários para a adesão. |
| Estudar a possibilidade de se incluir categoria para reconhecimento de fornecedores no Prêmio Valores do Brasil. | Dezembro de 2013 | Ação concluída Foi realizado estudo e se propôs a criação de categorias nas dimensões ambiental e social. |
| Desenvolver programa corporativo de disseminação de conhecimentos e práticas sustentáveis para os fornecedores. | Dezembro de 2014 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2014 do BB. |
| Desafio 10 Aprimorar as práticas do Banco sobre a questão de compras sustentáveis. | | Veja como o Banco já trata deste tema na página 81. |
| Desenvolver práticas de compras sustentáveis, em conformidade com a Lei nº 8.666/93. | Ação contínua | Ação contínua Foram incluídos nos processos licitatórios – sempre que aplicáveis e justificados nos autos para preservar o caráter competitivo do certame em harmonia com o previsto no artigo 3º da Lei nº 8.666/93 e no Decreto nº 7.746/2012 – requisitos que contemplem critérios de sustentabilidade para bens e serviços que ofereçam, por exemplo, menor impacto sobre recursos naturais (flora, fauna, ar, solo e água), que sejam constituídos por material reciclado, atóxico ou biodegradável e que tenham maior vida útil, entre outros. |
| Definir procedimentos para incluir, sempre que possível, nas solicitações de cotação de preços referentes às aquisições por dispensa de licitação por limite de valor, empresas com boas práticas socioambientais. | Dezembro de 2013 | Ação concluída Foram incluídos nos normativos itens que dão preferência, sempre que possível, a empresas que contemplem boas práticas socioambientais, ofereçam, por exemplo, menor impacto sobre recursos naturais (flora, fauna, ar, solo e água) e produtos que sejam constituídos por material reciclado, atóxico ou biodegradável e tenham maior vida útil, entre outros. |
| Estabelecer plano de ação com os canais de compra para ampliar o percentual de papéis certificados e produzidos com base em matéria-prima orientada pelos padrões de processo ECF e/ou TCF e definir meta. | Dezembro de 2013 | Ação concluída Para todos os materiais de expediente cujas matérias-primas são papel (formulários, bobinas, envelopes, pastas etc.), é exigida certificação ambiental da Forest Stewardship Council (FSC) ou do Programa Brasileiro de Certificação Florestal (Cerflor). Ainda é exigido que o processo de branqueamento da celulose do papel seja livre de cloro elementar (Elemental Chlorine Free – ECF ou Total Chlorine Free – TCF). Essa regra também é adotada para os cheques do Banco e para os materiais produzidos na Gráfica do BB (inclusive boletos de cobrança), que foi certificada pelo FSC em janeiro de 2013. |
| Desafio 15 Aprimorar e sistematizar a identificação de oportunidades negociais para o desenvolvimento de produtos que atendam às demandas originadas por questões ambientais (tendências/novas regulamentações sobre o uso dos recursos naturais) e mudanças climáticas (demanda de financiamentos de infraestrutura para adaptação às mudanças climáticas). | | Veja como o Banco já trata deste tema nas páginas 47 e 59. |
| Ajustar/desenvolver produtos e serviços inovadores com as seguintes premissas – Pilar Atacado: BBEcoeficiente, inovação e geração de valor socioambiental. São exemplos: linhas de crédito com atributo socioambiental para o financiamento de tecnologias verdes; mercado de crédito de carbono; serviços de consultoria; produtos de <i>equity</i> com atributos ambientais; investimentos com rendimento prefixado com atributos ambientais; critérios ambientais e de mudanças climáticas em todo o processo de crédito e investimento. | Ação contínua | Ação contínua Foram ajustados/definidos diversos produtos e serviços, como: (i) obrigatoriedade do uso de dossiê eletrônico em novas análises de operações Pessoa Jurídica (PJ), que evita a impressão e o envio físico dos documentos; (ii) padronização de minutas, que reduz o tempo de resposta ao cliente e o consumo de estrutura; (iii) disponibilização da ferramenta de fluxo processual e repositório de documentos, a fim de otimizar o fluxo documental em operações de crédito; (iv) simplificação de processos para a contratação da linha de repasse para cooperativas de crédito (atacado e varejo), o que reduz o volume de documentos e o prazo para liberação da operação (pela otimização da análise do processo). |
| Ajustar/desenvolver produtos e serviços inovadores com as seguintes premissas – Pilar Governo: BBEcoeficiente, inovação e geração de valor socioambiental. São exemplos: linhas de crédito com atributo socioambiental; financiamento/operações estruturadas para setor de resíduos sólidos e saneamento; mercado de crédito de carbono; serviços de consultoria; produtos de <i>equity</i> com atributos ambientais; produtos de renda fixa com atributos ambientais; critérios ambientais e de mudanças climáticas em todo o processo de crédito e investimento. | Ação contínua | Ação contínua Foram ajustados/definidos diversos produtos e serviços, como: (i) atuação em estruturação de operações aos estados para o financiamento de diversos investimentos com apelo socioambiental, entre eles prevenção de desastres naturais, infraestrutura rodoviária, saneamento/esgotamento, habitação, mobilidade urbana, hospitais e segurança pública; e (ii) linha de financiamento de longo prazo com recursos próprios para investimentos públicos em mobilidade urbana, habitação, sistema de água e saúde. |

| Ação | Prazo | Encaminhamento |
|---|------------------|---|
| Ajustar/desenvolver produtos e serviços inovadores com as seguintes premissas – Pilar Varejo: BBeficiente, inovação e geração de valor socioambiental. São exemplos: financiamento imobiliário para aquisição, construção/reforma de empreendimentos sustentáveis; linhas de crédito com atributo socioambiental para o financiamento de tecnologias verdes; investimentos com rendimento prefixado com atributos ambientais; critérios ambientais e de mudanças climáticas em todo o processo de crédito e investimento. | Ação contínua | Ação contínua Foram ajustados/definidos diversos produtos e serviços, como: (i) lançamento do Programa para Construção e Ampliação de Armazéns (PCA), linha de financiamento que contribui para reduzir a pressão sobre a infraestrutura de rodovias e portos, o consumo de combustíveis fósseis, a emissão de GEE e os desperdícios com o transporte da produção agrícola; (ii) redução no envio de material impresso do <i>kit</i> do Seguro Auto, uma vez que é encaminhado ao cliente a apólice e um manual resumido; e (iii) redução das taxas de juros do BB Crédito Acessibilidade. |
| Desafio 16 Aprimorar a gestão dos indicadores de ecoeficiência (redução/compensação das emissões, consumo de energia, consumo de papel, uso de energia renovável, geração de resíduos e consumo de água). | | Veja como o Banco já trata deste tema na página 97. |
| Monitorar e estimular a otimização do consumo de recursos naturais (energia elétrica, água, papel, <i>toner</i> , entre outros), e tornar públicas as informações. | Ação contínua | Ação contínua O estímulo à otimização do consumo de recursos naturais (água, energia elétrica, papel e <i>toner</i>) e seu monitoramento são feitos por meio dos instrumentos de acompanhamento e avaliação das dependências. |
| Elaborar estudo de viabilidade para implantação de sistema de gerenciamento do descarte de resíduos sólidos do BB. | Dezembro de 2013 | Ação concluída Realizado estudo sobre a atual situação do gerenciamento do descarte de resíduos sólidos no Banco do Brasil (cartuchos de <i>toner</i> para impressoras, lâmpadas, baterias/pilhas, equipamentos eletroeletrônicos, coleta seletiva e obras). Verificou-se a necessidade de aprofundar esse estudo, normatizar o descarte de resíduos sólidos e viabilizar a aquisição de um sistema/aplicativo para a manutenção do Sistema de Gerenciamento Ambiental do Banco. |
| Estudar a viabilidade de ampliação de instalação de tecnologias alternativas de geração de energia elétrica (painéis solares, energia eólica) na construção de novas agências ou na reforma das já existentes. | Dezembro de 2013 | Ação concluída De acordo com o estudo realizado, não há viabilidade econômica que sustente o uso alternativo de energia solar e eólica no Banco, situação que pode se alterar no futuro em função da popularização do uso dessas fontes e da consequente redução dos custos de implantação desses projetos. |
| Estudar e propor formas de compensação das emissões do BB com base no investimento em projetos ambientais realizado pela FBB. | Dezembro de 2013 | Ação em andamento O prazo dessa ação foi prorrogado até dezembro de 2014, enquanto é aguardado o resultado do estudo encomendado à FBB – e com previsão de entrega para o fim do primeiro semestre de 2014 –, que permitirá avaliar a capacidade da tecnologia TS Balde Cheio de absorver a compensação de emissões de gases de efeito estufa (GEE) do Banco. |
| Aprimorar o sistema de gestão de consumo de combustíveis (cálculo de emissões). | Dezembro de 2014 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2014 do BB. |
| Desenvolver ou adquirir Painel Corporativo de Indicadores Socioambientais e disponibilizá-lo na intranet e na internet. | Dezembro de 2014 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2014 do BB. |
| Implementar o Subprograma Coleta Seletiva de lixo nos municípios brasileiros onde haja coleta seletiva definida e implementada como política pública e/ou associações/cooperativas de catadores. | Dezembro de 2014 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2014 do BB. |
| Ampliar a abrangência e confiabilidade do inventário de emissões do Escopo 3, conforme diretrizes e fontes estabelecidas pelo Programa Brasileiro GHG Protocol e que sejam compatíveis com as atividades desenvolvidas pelo sistema financeiro. | Dezembro de 2015 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual de Sustentabilidade 2015 do BB. |
| Desafio 20 Aprimorar a gestão de risco socioambiental em financiamento (exceto aqueles relacionados às mudanças climáticas). | | Veja como o Banco já trata deste tema na página 23. |
| Definir a capacitação de equipe responsável por identificação, avaliação, controle, mitigação e monitoramento do risco socioambiental (categoria Apoio Financeiro). | Dezembro de 2013 | Ação em andamento O prazo dessa ação foi prorrogado até dezembro de 2014 diante da complexidade do tema. Encontra-se em desenvolvimento um modelo de gestão do risco socioambiental que abrangerá sistemas e processos a serem aplicados às seguintes categorias de risco: apoio financeiro, práticas administrativas, participações e conjuntura socioambiental. |
| Realizar avaliação dos principais riscos socioambientais relacionados à atuação do BB e propor respectivas ações mitigadoras. | Dezembro de 2014 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2014 do BB. |

| Ação | Prazo | Encaminhamento |
|---|------------------|--|
| Analisar a viabilidade de incorporação de variáveis ambientais na modelagem econométrica da Avaliação do Risco Técnico Agrícola (RTA) para apoiar a identificação e a avaliação de riscos socioambientais no Crédito Agropecuário. Características sugeridas: (i) incorporação de variáveis ambientais na modelagem econométrica do RTA; (ii) integração de base de várias fontes na análise de financiamento e confiabilidade de dados do RTA; (iii) suporte à análise massificada do crédito (custeio) com serviços de consulta para análise não massificada (investimento), incluindo monitoramento georreferenciado de áreas de desmatamento, terras indígenas, unidades de conservação e classificação dos riscos socioambientais. | Dezembro de 2015 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2015 do BB. |
| Aprimorar, desenvolver ou adquirir modelo de identificação e avaliação dos riscos e/ou oportunidades relacionados a mudanças climáticas, para os principais setores de atuação do Banco, por meio de: (i) avaliação dos dados relacionados à emissão de gases do efeito estufa por projeto/ativo/empresa/setor; (ii) avaliação de exposição aos riscos climáticos no nível de empresa/setor (<i>valuation</i> , custos/retornos futuros); (iii) acompanhamento e análise de preços de créditos de carbono; (iv) elaboração de cenários de variações climáticas, como precipitação e temperatura sobre mercados, regiões, setores e empresas, com suporte de análise financeira; e (v) utilização de mapas atualizados de catástrofes naturais/eventos climáticos extremos para determinadas regiões/setores para consultas internas. | Dezembro de 2015 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2015 do BB. |
| Registrar o comportamento dos riscos socioambientais a fim de garantir a manutenção da exposição desse risco, conforme nível de tolerância estabelecido, por meio de: (i) definição e implementação de modelo(s) de controle do nível de responsabilidade socioambiental associados a clientes, projetos, região e setores econômicos; (ii) definição e implementação de sistema que permita o processo unificado de coleta e armazenamento de dados resultantes dos questionários socioambientais, cumprimento de <i>convenants</i> e perdas associadas; e (iii) definição e implementação de sistema de avaliação de bens prestados e concedidos em garantia. | Dezembro de 2015 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2015 do BB. |
| Desafio 21 Aprimorar a gestão de risco socioambiental em operações de investimento próprio e de terceiros (exceto aqueles relacionados às mudanças climáticas). | | Veja como o Banco já trata deste tema na página 23. |
| Avaliar a necessidade de sistemas, rotinas e procedimentos que possibilitem identificar, avaliar, controlar e mitigar o risco socioambiental presente nas atividades e nas operações financeiras do Banco, bem como monitorar o processo de gestão. | Dezembro de 2013 | Ação em andamento O prazo dessa ação foi prorrogado até dezembro de 2014 diante da complexidade do tema. Encontra-se em desenvolvimento um modelo de gestão do risco socioambiental que abrangerá sistemas e processos a serem aplicados às seguintes categorias de risco: apoio financeiro, práticas administrativas, participações e conjuntura socioambiental. |
| Desenvolver metodologia de avaliação para as categorias de risco socioambiental. | Dezembro de 2013 | Ação em andamento O prazo dessa ação foi prorrogado até dezembro de 2014 diante da complexidade do tema. Encontra-se em desenvolvimento um modelo de gestão do risco socioambiental que abrangerá sistemas e processos a serem aplicados às seguintes categorias de risco: apoio financeiro, práticas administrativas, participações e conjuntura socioambiental. |
| Realizar avaliação dos principais riscos socioambientais relacionados à atuação do BB e propor respectivas ações mitigadoras. | Dezembro de 2014 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2014 do BB. |
| Registrar o comportamento dos riscos socioambientais a fim de garantir a manutenção da exposição desse risco, conforme nível de tolerância estabelecido, por meio de: (i) definição e implementação de modelo(s) de controle do nível de responsabilidade socioambiental, associado(s) a investimento e participações, de acordo com região, setores econômicos e projetos; e (ii) estabelecimento de modelo de gerenciamento de análise de impactos socioambientais das atividades nas quais o Banco tem participação. | Dezembro de 2015 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2015 do BB. |
| Desafio 22 Aprimorar a relação entre Investimento Social Privado e estratégia de negócios. | | Veja como o Banco já trata deste tema na página 85. |

| Ação | Prazo | Encaminhamento |
|--|---|---|
| Com base nos diagnósticos realizados, implementar projetos socioambientais do Programa Água Brasil, a fim de criar sinergia com tecnologias e negócios sociais. | Ação contínua | Ação contínua Após avaliação do Programa Água Brasil, foram desenvolvidos diversos projetos. No Meio Urbano: (i) foi assinado acordo de cooperação com a prefeitura de Caxias do Sul (RS), que beneficia sete associações de catadores de materiais recicláveis; (ii) foi oferecida assessoria organizacional e econômica às cooperativas de catadores/recicladores parceiros do Água Brasil em diversas cidades; (iii) foi apoiada a criação da Catapiri (cooperativa em Pirenópolis – GO). No Meio Rural, foram implementadas tecnologias sociais da FBB, como intervenções de acesso à água nas comunidades, cisternas de uso doméstico e bancos de sementes. |
| Desenvolver estratégia/iniciativas para alavancar vendas de produtos com atributo socioambiental que repassam recursos para FBB. | Ação contínua | Ação contínua Diversas estratégias/iniciativas foram realizadas, entre elas: (i) <i>banner</i> do fundo BB Referenciado DI Social 50 (que destina 50% da taxa de administração à FBB) no site Investimentos, na aba Você; (ii) destaque para fundos direcionados ao segmento jovem que destinam 20% da taxa de administração ao Programa Água Brasil via FBB no site Universitários; (iii) veiculação de entrevistas com Sebastião Salgado e executivos da Diretoria de Cartões (DICAR) e da Unidade Desenvolvimento Sustentável (UDS); (iv) veiculação e publicação no canal do YouTube do Banco do minidocumentário com Sebastião Salgado sobre sua carreira, as ações de recuperação da Mata Atlântica e o Ourocard Origens; (v) envio de 5 milhões de encartes nas faturas para incentivo à contratação do cartão; e (vi) impressão e distribuição de 500 mil folhinhos nas agências para incentivo à contratação do cartão. |
| Estudar e propor, em conjunto com a FBB, ajustes ao Banco de Tecnologias Sociais que propiciem a identificação das tecnologias certificadas com os eixos temáticos dos negócios sociais do Banco (habitação, empreendedorismo, educação superior, acessibilidade e agricultura familiar). | Dezembro de 2013 | Ação em andamento O prazo dessa ação foi prorrogado até junho de 2014 pelos seguintes motivos: (i) entre setembro e novembro de 2013, houve troca da Diretoria da FBB, e a nova gestão tem interesse em envolver-se nas discussões sobre o trabalho; (ii) identificou-se a necessidade de definir melhor a aderência das tecnologias sociais aos negócios sociais a fim de potencializar essa oportunidade e obter soluções consistentes e de melhor aplicabilidade; (iii) entendeu-se que a oferta de tecnologias sociais para ações complementares do BB deve contemplar algumas dimensões que necessitam ser mais bem estruturadas, como formas de mobilização social e transferência da tecnologia social e identificação de carências e potencialidades locais. |
| Realizar estudo para avaliar a possibilidade de se implementar educação financeira e o conceito de usabilidade por meio de correspondentes do BB no País em telecentros/estações digitais apoiados pela FBB. | Dezembro de 2013 | Ação concluída No que se refere à temática educação financeira, a FBB revitalizou o Projeto Educação Financeira para implementação nas estações digitais e telecentros por meio de curso interativo com <i>CD-ROM</i> e realização de oficinas. Após análises internas, não se vislumbrou a possibilidade de implantação por meio dos correspondentes da Rede Mais BB. GRI FS16 |
| Reformular orientações relativas ao Programa Estágio de Estudante. | Dezembro de 2013 | Ação concluída A reformulação envolveu a revisão do Termo de Compromisso firmado com o Ministério Público do Trabalho, que retirou a restrição do ano de curso para o ingresso de estagiários de nível superior, reduziu a idade de ingresso de estudantes no Programa para 16 anos e elevou a bolsa-auxílio para R\$ 570,00. |
| Desenvolver e implementar sistema de gestão do Investimento Social Privado (ISP) que contemple: (i) aprimoramento e acompanhamento das doações realizadas (produtos, equipamentos, serviços e espaços publicitários); (ii) valoração monetária das ações de ISP de acordo com as seguintes categorias: contribuições em dinheiro, contribuições em tempo; contribuições <i>in kind</i> e custos de administração; (iii) categorização de todas as ações de ISP em três grandes grupos: doações de caridade, investimentos comunitários e iniciativas comerciais; (iv) demonstração do alinhamento das ações da FBB com a estratégia do instituidor, para sistematizar o acompanhamento e relato aos conselheiros representantes do BB no Conselho Curador; e (v) estabelecimento, implementação e monitoramento de indicadores de impacto financeiro relacionados às ações de ISP. | (i) e (ii): dezembro de 2013 (iii) e (iv): dezembro de 2014 (v): dezembro de 2015 | Ação concluída antes do prazo Conforme previsto, foi desenvolvido em 2013 um sistema para o registro das doações realizadas e demais iniciativas de ISP do Banco, apuradas anualmente, valoradas monetariamente e categorizadas como contribuições em dinheiro, tempo ou equipamentos e em custos de administração. Além disso, o BB antecipou a conclusão da ação relacionada ao Conselho Curador: os representantes do BB nesse fórum recebem antecipadamente às deliberações uma análise quanto ao alinhamento dos votos ao Estatuto e ao Regimento da FBB e à estratégia do Banco para ISP. Em complemento, a alta administração do Banco, bem como o Comitê de Governança de Entidades Ligadas e o Conselho Diretor do BB, recebe trimestralmente informações sobre a gestão e o desempenho da FBB. |
| Identificar oportunidades no portfólio de projetos de investimento social privado com o objetivo de criar sinergia com as estratégias de negócios do Banco. | Dezembro de 2014 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2014 do BB. |
| Desafio 29 Manter e expandir o papel do Banco como um agente indutor do desenvolvimento sustentável por meio da inclusão financeira e negócios sociais (Microcrédito Produtivo Orientado – MPO, Programa de Financiamento Estudantil – Fies, Minha Casa Minha Vida – MCMV e BB Crédito Acessibilidade, entre outros), integrando programas e políticas públicas, parcerias com o setor privado e estratégias de desenvolvimento sustentável do BB (investimento social privado, voluntariado, inclusão digital e desenvolvimento regional sustentável). | | Veja como o Banco já trata deste tema na página 85. |

| Ação | Prazo | Encaminhamento |
|--|------------------|---|
| Definir a estratégia de atuação do BB ante as oportunidades e ações em negócios sociais nos grandes eventos esportivos (Copa 2014 e Olimpíadas 2016). | Dezembro de 2013 | Ação concluída Foram definidos o calendário e a forma de participação do Banco em eventos voltados para o público-alvo dos negócios sociais, incluindo grandes eventos esportivos como a Copa do Mundo e os Jogos Olímpicos e Paraolímpicos, a fim de promover a divulgação dos produtos ao seu público. |
| Definir conceito, para o BB, de inclusão financeira e estabelecer indicadores capazes de mensurar o desempenho das ações do Banco, com monitoramento e relato à alta administração. | Dezembro de 2013 | Ação concluída O objetivo do Banco é adotar o mesmo direcionamento do Banco Central do Brasil (Bacen) em relação ao conceito de inclusão financeira, com atuação voltada à bancarização, de forma que atenda às necessidades da população com esse perfil, a fim de contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida de forma sustentável. |
| Desenvolver e aprovar uma metodologia de visão territorial que permita uma atuação integrada de políticas públicas, parcerias privadas e estratégias de desenvolvimento sustentável. | Dezembro de 2013 | Ação concluída Foi aprovado Novo Modelo de Atuação em Desenvolvimento Sustentável (NMADS), que propõe atuação integrada do BB com base no aproveitamento de oportunidades negociais. Essas são identificadas pelo acompanhamento de iniciativas conduzidas por parceiros do BB nas áreas de atuação das agências. |
| Desenvolver solução de orientação para os clientes público-alvo dos negócios sociais a fim de apoiar a realização de negócios rentáveis com geração de valor social e ambiental. | Dezembro de 2013 | Ação concluída Foi desenvolvida solução que orienta funcionários e público-alvo para a realização de negócios rentáveis e socialmente responsáveis: (i) para os clientes internos, houve divulgação do <i>hotsite</i> de negócios sociais e desenvolveu-se o aplicativo Negócios Sociais e Financeiros; (ii) para os clientes externos, foi definido o calendário e a forma de participação do Banco em eventos voltados para o público-alvo dos negócios sociais, incluindo grandes eventos esportivos (Copa do Mundo e Jogos Olímpicos e Paraolímpicos) e feiras, seminários e conferências especializadas. |
| Desenvolver linha de microsseguro para ofertar ao público-alvo dos negócios sociais (vendaval, enchente, celular, desemprego etc.). | Dezembro de 2013 | Ação concluída Lançamento do primeiro produto de microsseguro do Banco do Brasil. O Microsseguro Proteção Pessoal se enquadra em segmento criado pela Superintendência Nacional de Seguros Privados (SUSEP) voltado aos clientes de renda de até R\$ 3 mil e tem cobertura de morte por acidente, garantia do reembolso de despesas com o funeral do segurado, além de coberturas específicas. Novos projetos de microsseguro estão em desenvolvimento pelo Grupo Segurador Banco do Brasil e Mapfre e em análise pelo regulador para que, em 2014, passem a atender esse público. |
| Desenvolver metodologia para comunicar ao público interno sobre a importância de sua atuação e o papel do BB no desenvolvimento sustentável. | Dezembro de 2013 | Ação concluída Foi elaborado um Plano de Comunicação Integrado (PCI) a ser operacionalizado no prazo de um ano, com apresentação semestral, ao Comitê de Comunicação, de relatório das ações de comunicação interna realizadas e revisão e aprimoramento anual até 2018. |
| Desenvolver programa de atuação do Banco na Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). | Dezembro de 2013 | Ação concluída Foram implementadas ações para reforçar a imagem do BB como realizador de negócios rentáveis com geração de valor social e ambiental, como: (i) proposição de estruturação da atuação do BB na PNRS em eixos específicos; (ii) construção do fluxo operacional para atuação do BB na PNRS em conjunto com a FBB; (iii) participação em eventos; (iv) reedição de 2 mil unidades dos fascículos sobre gestão de resíduos sólidos; (v) aprovação de dois projetos para apoio via Besc Club a Planos de Negócios DS na cadeia da reciclagem, com recursos não reembolsáveis; (vi) apoio via parceria com Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)/Fundo Social a Planos de Negócios DS na cadeia da reciclagem com recurso não reembolsável. |
| Implementar o PLANTE – Plano Territorial nas ações complementares do Minha Casa Minha Vida (MCMV). | Dezembro de 2013 | Ação concluída O NMADS aprovado inclui a ferramenta Plano de Ação em DS (PADS), que viabiliza a atuação do BB de forma integrada com políticas públicas e parceiras privadas, sempre respeitando a área de atuação das agências. |
| Concluir piloto de replicação da metodologia Desenvolvimento Regional Sustentável no exterior (Bolívia, Chile e Paraguai) e tê-lo como referencial de viabilidade para implantação em outros países. | Dezembro de 2014 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2014 do BB. |
| Rever Programa de Voluntariado de forma que o conecte às ações em DS em desenvolvimento pelo BB. | Dezembro de 2014 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2014 do BB. |
| Implementar a metodologia de visão territorial. | Dezembro de 2015 | Ação em andamento A prestação de contas ocorrerá no Relatório Anual 2015 do BB. |



Desempenho Sustentável

EM BUSCA DE RESULTADOS SUSTENTÁVEIS, O BB IMPULSIONA BOAS PRÁTICAS EM SUA CADEIA E PREZA PELA EXCELÊNCIA NOS RELACIONAMENTOS

GRI G4-FS15

Em linha com sua estratégia de gerar resultados sustentáveis, o Banco do Brasil (BB) direciona esforços para a eficiência e produtividade dos negócios, a excelência nos relacionamentos e o uso consciente de recursos naturais. Neste capítulo, são apresentados as premissas, as iniciativas e os resultados do Banco em cada uma dessas frentes. Essa transparência fortalece o compromisso do BB com seus acionistas, funcionários, clientes, fornecedores e com a sociedade civil e o mercado em geral.

A primeira parte deste capítulo apresenta o desempenho consolidado do Banco e os destaques em cada um dos negócios. Nessa seção, são destacados produtos com viés socioambiental e uma série de gráficos e tabelas facilita a análise da evolução dos resultados nos últimos três anos. Ainda nesse escopo, são abordados os ativos intangíveis do BB.

Em seguida, o relacionamento com cada um dos públicos é relatado, incluindo premissas e estratégias de engajamento, iniciativas segmentadas a cada público e principais conquistas no ano. Por fim, a atuação do BB em meio ambiente é apresentada tanto pelo relato das ações no âmbito do Programa Água Brasil quanto pela prestação de contas sobre a gestão de indicadores ambientais.

A postura do Banco do Brasil como agente impulsor de boas práticas e comprometido com o desenvolvimento do País exige a combinação desses três aspectos: econômico, social e ambiental. Leia a seguir de que forma essa postura é traduzida nos relacionamentos e nas iniciativas de negócio.

ECONÔMICO-FINANCEIRO

CENÁRIO

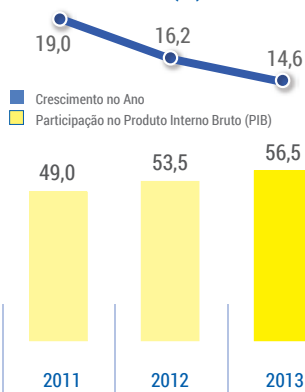
Em 2013, a conjuntura internacional apresentou sensível melhora em relação a 2012, com os sinais de retomada do crescimento dos Estados Unidos e os efeitos iniciais das políticas expansionistas adotadas pelo Japão. Por outro lado, o bloco europeu, ainda em recessão, e a trajetória de desaceleração chinesa foram preponderantes para manter o baixo dinamismo da economia mundial. Essa conjuntura internacional ainda adversa influenciou negativamente as exportações brasileiras, duplamente afetadas pela redução da demanda externa e pelos menores preços de bens exportados.

Em contrapartida, a solidez da demanda agregada foi reforçada pelos ganhos reais de rendimento, pela mobilidade social (ascensão de pessoas entre as classes sociais), pela criação de novos postos de empregos formais e pela manutenção das taxas de desemprego em níveis historicamente baixos. Além disso, 2013 foi caracterizado como um importante ano no avanço do programa de investimentos em infraestrutura sob a forma de leilões de concessões de serviços públicos à iniciativa privada.

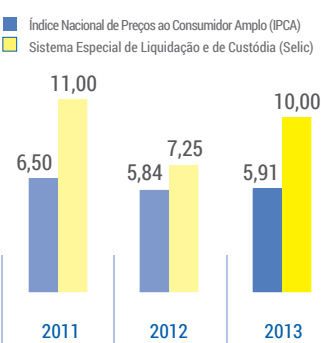
Nesse ambiente, os bancos públicos ratificaram seu papel de indutores do crescimento econômico, uma vez que favorecem o consumo, a produção e, principalmente, os investimentos. Sob a estrita observância dos princípios de administração de riscos, foi possível elevar o volume de empréstimos com recuo nos índices de inadimplência. O principal desafio da indústria financeira foi adaptar-se a um patamar de *spread* bancário menor que a média dos últimos anos e a um crescimento econômico modesto.

**O BANCO OBTVE
RESULTADO RECORDE
EM 2013 E MANTEVE
A TRAJETÓRIA DE
CRESCIMENTO DA
CARTEIRA DE CRÉDITO
COM QUALIDADE**

CRÉDITO TOTAL (%)



INDICADORES MACROECONÔMICOS (%)



CRESCIMENTO DO PIB NO ANO (%)



DESEMPENHO CONSOLIDADO

Lucro líquido e Retorno sobre o Patrimônio Líquido (RSPL) | O Banco do Brasil obteve desempenho recorde entre as instituições financeiras brasileiras, com lucro líquido de R\$ 15,8 bilhões em 2013. O desempenho é decorrente da expansão dos negócios e da disciplina no controle de custos. Contribuiu para o resultado a oferta pública de ações (IPO, na sigla em inglês) da BB Seguridade no segundo trimestre do ano. Desconsiderando-se os itens extraordinários do período, o lucro líquido ajustado do Banco foi de R\$ 10,4 bilhões. O resultado obtido pelo BB correspondeu ao RSPL de 22,9% e ao RSPL ajustado de 15,0%.

| Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) com Realocações – Principais Linhas (R\$ milhões) | 2011 | 2012 | 2013 | Varição 13/12 (%) |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| Receitas da Intermediação Financeira | 102.849 | 104.525 | 113.997 | 9,1 |
| Operações de Crédito + <i>Leasing</i> | 65.101 | 69.835 | 74.593 | 6,8 |
| Resultado de Operações com títulos e valores mobiliários (TVM) | 30.849 | 27.982 | 30.315 | 8,3 |
| Despesas da Intermediação Financeira | (62.019) | (58.796) | (67.584) | 14,9 |
| Margem Financeira Bruta | 40.830 | 45.729 | 46.413 | 1,5 |
| Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa | (11.827) | (14.651) | (15.600) | 6,5 |
| Margem Financeira Líquida | 29.003 | 31.078 | 30.813 | (0,9) |
| Renda de Tarifas | 18.242 | 21.071 | 23.301 | 10,6 |
| Resultado de Operações com Seguros, Previdência e Capitalização | 2.265 | 2.349 | 3.230 | 37,5 |
| Margem de Contribuição | 45.429 | 50.315 | 52.875 | 5,1 |
| Despesas Administrativas | (24.752) | (28.194) | (30.222) | 7,2 |
| Despesas de Pessoal | (13.943) | (15.777) | (17.124) | 8,5 |
| Outras Despesas Administrativas | (10.809) | (12.417) | (13.098) | 5,5 |
| Resultado Comercial | 20.461 | 21.854 | 22.291 | 2,0 |
| Demandas Cíveis | (135) | (813) | (459) | (43,6) |
| Demandas Trabalhistas | (724) | (726) | (1.025) | 41,2 |
| Outros Componentes do Resultado | (687) | (2.539) | (4.264) | 68,0 |
| Resultado Antes da Tributação sobre o Lucro | 18.970 | 17.883 | 16.712 | (6,5) |
| Imposto de Renda e Contribuição Social | (5.388) | (4.455) | (3.954) | (11,3) |
| Participações Estatutárias no Lucro | (1.737) | (1.745) | (1.565) | (10,3) |
| Lucro Líquido Ajustado | 11.751 | 11.528 | 10.353 | (10,2) |

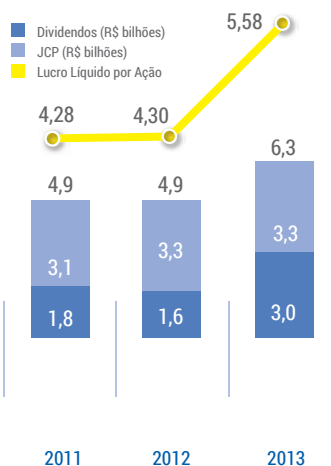
**O LUCRO LÍQUIDO DO BANCO EM 2013
TOTALIZOU R\$ 15,8 BILHÕES, EQUIVALENTE A
RETORNO SOBRE O PATRIMÔNIO LÍQUIDO DE 22,9%**

| Itens Extraordinários (R\$ milhões) | 2011 | 2012 | 2013 | Varição 13/12 (%) |
|--|---------------|---------------|---------------|-------------------|
| Lucro Líquido Ajustado | 11.751 | 11.528 | 10.353 | (10,2) |
| (+) Itens Extraordinários | 375 | 678 | 5.405 | 697,2 |
| Alienação de Participações | 169 | - | - | - |
| Planos Econômicos | (103) | (968) | (683) | (29,4) |
| Eficiência Tributária | 386 | 244 | 142 | (41,8) |
| Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD) Adicional – Reversão | - | 699 | (229) | (132,8) |
| PCLD Banco Votorantim – Extraordinária | - | - | (166) | - |
| Alienação de Imóveis | - | 1.103 | - | - |
| Provisão para Comissão de Conciliação Voluntária (CCV) | - | - | (186) | - |
| Reconciliação de Demandas Legais | - | - | 303 | - |
| Alienação de Ações BB Seguridade | - | - | 9.820 | - |
| Despesas com Alienações de Ações da BB Seguridade | - | - | (172) | - |
| Alienação de ações da Itapebi | - | - | 188 | - |
| Programa de Redução Fiscal (Refis) 2013 | - | - | 587 | - |
| Provisão Extraordinária com Demandas Contingentes | - | - | (404) | - |
| Efeitos Fiscais e Participação nos Lucros e Resultados (PLR) sobre Itens Extraordinários | (78) | (401) | (3.796) | 846,6 |
| Lucro Líquido | 12.126 | 12.205 | 15.758 | 29,1 |

Remuneração ao acionista | O lucro líquido por ação do Banco foi de R\$ 5,58 em 2013. Com a manutenção da prática de *payout* de 40% do lucro líquido, foram destinados R\$ 6,3 bilhões à remuneração de seus acionistas no ano, R\$ 3,3 bilhões na forma de Juros sobre Capital Próprio (JCP) e R\$ 3,0 bilhões a título de dividendos.

Itens patrimoniais | Os ativos totais do Banco do Brasil superaram R\$ 1,3 trilhão no ano, crescimento de 13,5% em relação a 2012. As operações de crédito e TVM e aplicações interfinanceiras de liquidez corresponderam a 76,3% do total. Em relação aos passivos, destacam-se as captações comerciais, que representaram 46,6% do total.

REMUNERAÇÃO AOS ACIONISTAS



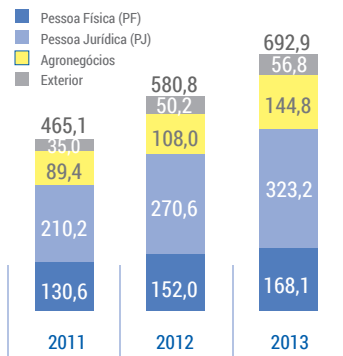
| Principais Itens Patrimoniais (R\$ milhões) | 2011 | 2012 | 2013 | Varição 13/12 (%) |
|---|----------------|------------------|------------------|-------------------|
| Ativos Totais | 981.230 | 1.149.308 | 1.303.915 | 13,5 |
| Carteira de Crédito Ampliada ⁽¹⁾ | 465.092 | 580.799 | 692.915 | 19,3 |
| Carteira de Crédito Ampliada – País ⁽¹⁾ | 430.116 | 530.556 | 636.124 | 19,9 |
| Títulos e Valores Mobiliários | 168.230 | 184.357 | 201.939 | 9,5 |
| Aplicações Interfinanceiras de Liquidez | 166.288 | 219.323 | 231.132 | 5,4 |
| Captações Comerciais ⁽²⁾ | 450.480 | 515.714 | 607.215 | 17,7 |
| Depósitos Totais | 442.386 | 472.085 | 491.013 | 4,0 |
| À Vista | 62.016 | 74.760 | 75.818 | 1,4 |
| De Poupança | 100.110 | 117.744 | 140.728 | 19,5 |
| Interfinanceiros | 14.450 | 16.569 | 27.155 | 63,9 |
| A Prazo | 265.809 | 263.013 | 247.311 | (6,0) |
| Depósitos Judiciais | 77.667 | 86.346 | 100.100 | 15,9 |
| Letras de Crédito de Agronegócio (LCA) + Letras de Crédito Imobiliárias (LCI) | 7.431 | 34.075 | 82.640 | 142,5 |
| Operações Compromissadas com Títulos Privados | 664 | 9.554 | 33.562 | 251,3 |
| Captações no Mercado Aberto | 195.175 | 225.787 | 239.465 | 6,1 |
| Patrimônio Líquido | 58.416 | 61.499 | 72.225 | 17,4 |

(1) Inclui TVM privados e garantias prestadas.

(2) Inclui depósitos totais, LCA, LCI e operações compromissadas com títulos privados.

Carteira de crédito e inadimplência | A carteira de crédito ampliada do BB atingiu R\$ 692,9 bilhões no fim de 2013, expansão de 19,3% em relação a 2012. Destaque para a evolução de 34,1% nas operações do agronegócio, notadamente em função de taxas de juros mais atrativas nas operações de investimentos e pela maior demanda das grandes empresas da cadeia do agronegócio. Em linha com a estratégia de crescer a carteira de crédito com qualidade, as operações com classificação de risco AA-C representaram 95,0% do total, com a inadimplência mantida sob controle, em patamar bastante inferior ao do Sistema Financeiro Nacional (SFN).

COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE CRÉDITO AMPLIADA (R\$ BILHÕES) ⁽¹⁾



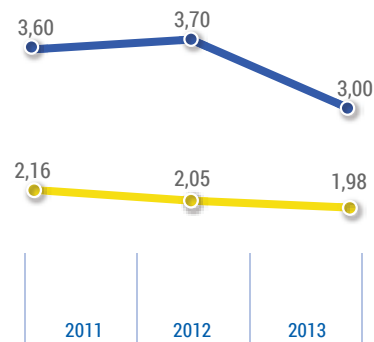
(1) Inclui TVM privados e garantias prestadas.

PARTICIPAÇÃO DE MERCADO BB (%) ⁽¹⁾



(1) Participação de mercado da carteira de crédito classificada no País.

INAD + 90 DA CARTEIRA DE CRÉDITO CLASSIFICADA (%)



■ SFN ■ BB Consolidado

Margem Financeira Bruta (MFB) | A MFB totalizou R\$ 46,4 bilhões em 2013, evolução de 1,5% na comparação anual. O desempenho desse indicador, abaixo das expectativas, foi decorrente do crescimento da carteira de crédito em linhas de menor risco e do aumento das despesas de captação, em virtude do crescimento do saldo de 17,7% das captações comerciais e da elevação da taxa média Selic (TMS) no período.

| Composição da MFB (R\$ milhões) | 2012 | 2013 |
|---|---------------|---------------|
| Margem Financeira Bruta | 45.729 | 46.413 |
| Receita Financeira com Operações de Crédito ⁽¹⁾ | 65.171 | 69.997 |
| Despesa Financeira de Captação ^{(1) (3)} | (30.496) | (32.518) |
| Despesa Financeira de Captação Institucional ^{(2) (3)} | (4.917) | (6.058) |
| Recuperação de Crédito | 3.748 | 3.430 |
| Resultado de Tesouraria | 11.777 | 11.094 |
| Demais ⁽³⁾ | 447 | 468 |

(1) Não consideram o efeito da variação cambial.

(2) Compreendem as despesas de captação realizadas com investidores institucionais: instrumentos de dívida sênior, dívida subordinada e Instrumento Híbrido de Capital e Dívida (IHCD) no Brasil e no exterior.

(3) Em 2013, os recursos provisionados no BB de aplicação obrigatória em operações de crédito vinculadas a programas oficiais de financiamento, como o Fundo de Financiamento para Aquisição de Máquinas e Equipamentos Industriais (FINAME), o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e o Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste (FCO), foram realocados da linha Demais para as linhas Despesa Financeira de Captação e Despesa Financeira de Captação Institucional, dependendo da fonte de financiamento.

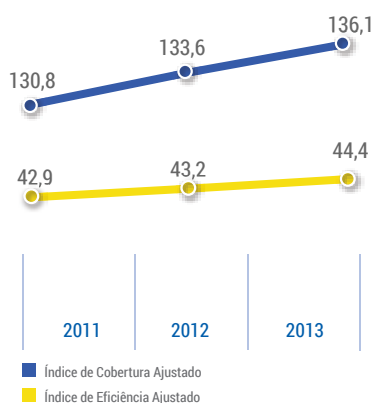
Rendas de tarifas | Com crescimento de 10,6% no ano, as rendas de tarifas totalizaram R\$ 23,3 bilhões, com destaque para o aumento em 20,1% das rendas com operações de cartão, impulsionadas pelo aumento do volume e do *ticket* médio das transações. A expansão da oferta de crédito e a forte atuação nos segmentos de seguros, cartões e administração de recursos de terceiros e no mercado de capitais vêm contribuindo para a diversificação das rendas de tarifas.

| Rendas de Tarifas (R\$ milhões) | 2011 | 2012 | 2013 | Variação 13/12 (%) |
|---|---------------|---------------|---------------|--------------------|
| Rendas de Tarifas | 18.242 | 21.071 | 23.301 | 10,6 |
| Cartão de Crédito/Débito | 3.926 | 4.739 | 5.689 | 20,1 |
| Conta-Corrente | 4.077 | 4.356 | 4.120 | (5,4) |
| Administração de Fundos | 3.197 | 3.582 | 4.025 | 12,4 |
| Operações de Crédito | 1.822 | 2.141 | 2.458 | 14,8 |
| Cobrança | 1.241 | 1.316 | 14.111 | 7,2 |
| Seguros, Previdência e Capitalização ⁽¹⁾ | 499 | 988 | 1.199 | 21,4 |
| Arrecadações | 725 | 832 | 891 | 7,2 |
| Interbancária | 640 | 697 | 726 | 4,1 |
| Mercado de Capitais | 350 | 454 | 560 | 23,5 |
| Outros | 1.764 | 1.967 | 2.222 | 13,0 |

(1) Alteração na composição das rendas com seguros, previdência e capitalização em virtude da criação da BB Seguridade.

Eficiência e produtividade | O Banco do Brasil busca constantemente melhorar sua eficiência operacional e produtividade e manter rígido controle de seus custos. Em 2013, suas despesas administrativas somaram R\$ 30,2 bilhões, com elevação de 7,2% em relação ao ano anterior. A variação é explicada, principalmente, pelo aumento nas despesas com pessoal de 8,5%, relacionadas ao reajuste salarial e ao crescimento da estrutura de funcionários comissionados. Entretanto, o índice de cobertura, que expressa a relação entre as receitas de tarifas e as despesas de pessoal, avançou de 133,6 em 2012 para 136,1 em 2013. O desempenho do índice de eficiência (receitas operacionais/despesas administrativas) foi impactado sobretudo pelo resultado da MFB.

INDICADORES DE PRODUTIVIDADE

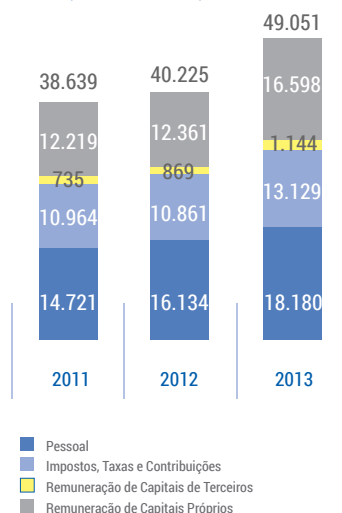


Basileia | Em dezembro de 2013, o Índice de Basileia III do Banco do Brasil alcançou 14,5% e o Índice de Capital Nível I (IC Nível I), 10,5% – 8,2% de Índice de Capital Principal (ICP). Todos esses indicadores estão enquadrados e acima dos limites mínimos regulatórios. O Patrimônio de Referência do Banco alcançou R\$ 118,2 bilhões no mesmo período.

Demonstração do Valor Adicionado (DVA) | As principais variações da DVA na comparação anual decorreram do crescimento de 29,1% do lucro líquido no exercício.

- Pessoal: aumento do montante distribuído aos funcionários a título de participação nos lucros e resultados;
- Impostos, taxas e contribuições: crescimento de 41,3% no imposto de renda/contribuição social, proporcional ao aumento do resultado bruto;
- Remuneração de capitais próprios: acréscimo no valor de remuneração aos acionistas, em virtude da manutenção da política de *payout* de 40% do lucro líquido;
- Remuneração de capitais de terceiros: elevação das despesas com aluguel em função da alienação de imóveis do BB.

DVA (R\$ MILHÕES) GRI G4-EC1



AS PRINCIPAIS MUDANÇAS NA DVA DO BANCO EM 2013 FORAM DECORRENTES DO CRESCIMENTO DE 29,1% DO LUCRO LÍQUIDO NO EXERCÍCIO

Guidance

| Guidance (%) | | | |
|--|-----------------------|-------------------|-----------------------|
| Indicadores | Estimativas para 2013 | Realizado em 2013 | Estimativas para 2014 |
| RSPL Ajustado ⁽¹⁾ | 14-17 | 15,0 | 12-15 |
| MFB | 2-5 | 1,5 | 3-7 |
| Captações Comerciais ⁽²⁾ | 12-16 | 17,7 | 14-18 |
| Carteira de Crédito Ampliada – País ⁽³⁾ | 17-21 | 19,9 | 14-18 |
| PF | 14-18 | 10,6 | 12-16 |
| PJ | 18-22 | 19,5 | 14-18 |
| Agronegócio | 24-28 | 34,1 | 18-22 |
| PCLD ⁽⁴⁾ | 2,7-3,0 | 2,8 | 2,7-3,1 |
| Rendas de Tarifas | 10-14 | 10,6 | 9-12 |
| Despesas Administrativas | 5-8 | 7,2 | 5-8 |

(1) O cálculo do RSPL ajustado de 2013 e 2014 considera estimativa de patrimônio líquido ajustado, livre dos efeitos da atualização de ativos e passivos atuariais, decorrentes da deliberação da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) nº 695.

(2) Incluem depósitos totais, LCA, LCI e operações compromissadas com títulos privados.

(3) Inclui TVM privados e garantias.

(4) Despesas de PCLD dos últimos 12 meses/Carteira de crédito classificada média do mesmo período.

As estimativas para 2014 foram elaboradas levando em consideração as seguintes premissas:

Premissas influenciadas pela administração:

1. Rentabilização da carteira de clientes como forma de potencializar receitas;
2. Manutenção do atual modelo de negócios, sem considerar novas aquisições e/ou parcerias estratégicas que possam ser firmadas para exploração de segmentos específicos;
3. Alinhamento da estrutura de custos ao crescimento do volume de negócios;
4. Reajustes nos contratos com fornecedores e acordo coletivo de trabalho, alinhados à prática de mercado.

Premissas que escapam ao controle da administração:

1. Retomada do crescimento mundial;
2. Normalização das condições monetárias nos países desenvolvidos, especialmente nos Estados Unidos da América;

3. Ambiente político doméstico sem ruptura institucional;
4. Manutenção do Brasil no *status* de grau de investimento;
5. Preservação da atual arquitetura da política macroeconômica: câmbio flutuante, metas para a inflação e disciplina fiscal;
6. Programa de concessões em infraestrutura contribui para elevação gradual da taxa de investimentos no País em uma perspectiva de médio e longo prazos;
7. Aumento gradativo do potencial de crescimento da economia brasileira em uma perspectiva de médio e longo prazos;
8. Manutenção da taxa média de desemprego em níveis historicamente baixos;
9. Continuidade do processo de inclusão social e distribuição de renda, mas em ritmo mais lento do que o observado no passado recente;
10. Continuidade do movimento de internacionalização das empresas brasileiras;
11. Estabilidade regulatória, inclusive no que concerne às alíquotas de tributos incidentes sobre as atividades do Banco e à legislação trabalhista e previdenciária.

DESAFIO 15 |

Aprimorar e sistematizar a identificação de oportunidades negociais para o desenvolvimento de produtos que atendam às demandas originadas por questões ambientais (tendências/novas regulamentações sobre o uso dos recursos naturais) e mudanças climáticas (demanda de financiamentos de infraestrutura para adaptação às mudanças climáticas). Veja as ações do BB para este desafio na [página 34](#).

ANÁLISE POR SEGMENTO DE NEGÓCIO

Crédito

GRI G4-FS1 | G4-FS2 | G4-FS3

Os processos de avaliação para concessão de crédito no Banco do Brasil são realizados por meio de análises massificadas e personalizadas de clientes, para os quais são estabelecidos riscos e limites máximos de exposição, calculados por metodologias próprias aprovadas pelo Conselho Diretor. Em relação às análises massificadas, os sistemas de crédito do BB contam com parâmetros robustos de análise de risco, por meio da avaliação dos dados relativos aos clientes e às operações. Nas análises personalizadas, as equipes consideram, com uma visão crítica, variáveis econômico-financeiras, dados comportamentais dos clientes, porte e segmento de atividades e características de mercado. Ressalte-se que há metodologias específicas para pessoas físicas, produtores rurais, entes públicos, empresas sem fins lucrativos e demais empresas (pequenas, médias e grandes), cujos parâmetros são definidos em conformidade com as melhores práticas de mercado e com a nova regulação de Basileia.

O Banco não opera e nem assume risco de crédito com clientes que não estejam em conformidade com a legislação vigente ou que submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho e a condições análogas à de trabalho escravo, conforme estabelecido nas Políticas de Crédito e nas vedações para análise de operações de crédito. Nos instrumentos de crédito o BB incluiu, em 2013, cláusula com referência a direitos humanos, que abrangeu 92,8% do total de contratos firmados, aumento significativo em relação a 2012, que teve 2,9%. Conforme regulamentação de Portaria Interministerial MTE/SDH nº 2/2011, o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) atualiza e divulga semestralmente ao BB, entre outros órgãos, o Cadastro de Empregadores, com a listagem das empresas que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de trabalho escravo. O Banco ainda pode solicitar informações adicionais ou cópias de documentos relativos à ação fiscal que deram origem à inclusão do empregador no cadastro.

Negócios Sociais

GRI G4-EC8 | G4-S01 | G4-FS4 | G4-FS10 | G4-FS15

O Banco do Brasil atua por meio de negócios sociais para promover e apoiar iniciativas economicamente rentáveis que buscam soluções para problemas sociais utilizando mecanismos de mercado, com o objetivo de resolver desigualdades socioeconômicas, de forma sustentável, a fim de garantir renda, inclusão produtiva e acesso a serviços públicos. Exemplos desses negócios são os financiamentos no âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), do Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (Fies), do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), do Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) e do BB Crédito Acessibilidade. Todos desempenham importante papel na promoção de políticas públicas e estão alinhados à missão de promover o desenvolvimento sustentável do País (os resultados podem ser vistos nas [páginas 50, 52 e 55](#)).



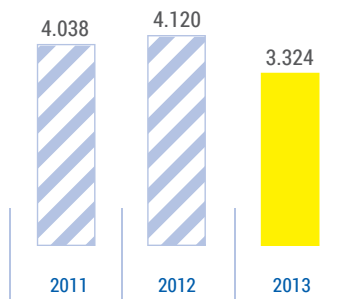
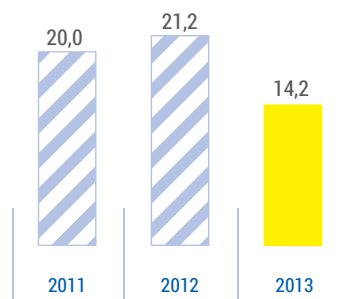
**A ESTRATÉGIA NEGOCIAL
DE DESENVOLVIMENTO
REGIONAL SUSTENTÁVEL
COMPLETOU DEZ ANOS
EM 2013 E PASSA POR UM
PROCESSO DE REVISÃO**

Sob o ponto de vista local, com o objetivo de identificar e desenvolver vocações em comunidades de todo o País, o Banco adota a Estratégia Negocial de Desenvolvimento Regional Sustentável, um processo específico de engajamento local de *stakeholders*, por meio da rede de agências do Banco, que vincula, por intermédio dos negócios sociais, a estruturação de atividades produtivas à geração de emprego, renda e bem-estar social e às preocupações com o meio ambiente.

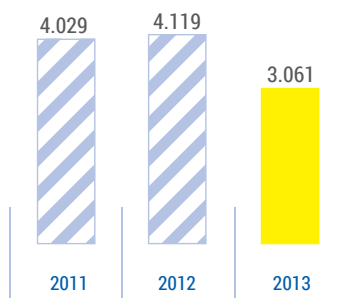
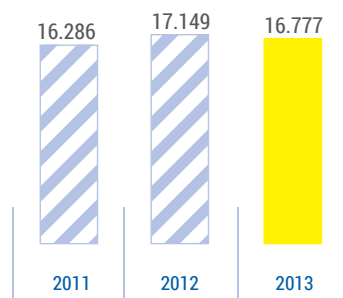
Essa estratégia busca impulsionar o desenvolvimento sustentável das regiões onde o BB atua, por meio da mobilização de agentes econômicos, sociais e políticos, enquanto apoia atividades economicamente viáveis, socialmente justas e ambientalmente corretas, sempre observada a diversidade cultural. O princípio participativo e construtivista da metodologia Desenvolvimento Regional Sustentável é seu fator de sucesso, pois reúne diversos atores entre instituições privadas, associações, cooperativas, governos, universidades, entidades religiosas e organizações não governamentais (ONGs), entre outros, em torno de uma única agenda. O processo de engajamento de *stakeholders*

local resulta em parcerias para a gestão de cada Plano de Negócios e prevê um processo estruturado e coletivo no qual estão contempladas as etapas de planejamento, coordenação e acompanhamento.

Em 2013, a estratégia completou dez anos e seu modelo entrou em fase de revisão, com o objetivo de aprimorar as práticas, manter a qualidade e efetividade das ações e permitir a incorporação de novas formas de atuação que surgiram e foram reconhecidas como melhores práticas ao longo da última década. Por esse motivo, muitas ações estão em reestruturação e a base de planos está sendo revisada. Atualmente são 3.324 municípios atendidos por meio da Estratégia Desenvolvimento Regional Sustentável, com 4.031 agências habilitadas e 3.061 Planos de Negócios em implementação. Para apoiar a efetiva implementação dos planos de negócios, o Banco do Brasil desenvolveu e ministra curso específico para capacitação dos seus funcionários. Atualmente há 16.777 funcionários do BB em todo o País capacitados para a aplicação da metodologia e para a elaboração dos respectivos planos de negócios.

MUNICÍPIOS ATENDIDOS**INVESTIMENTOS DESENVOLVIMENTO REGIONAL SUSTENTÁVEL COM RECURSOS NÃO REEMBOLSÁVEIS (R\$ MILHÕES)**

O MODELO DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL SUSTENTÁVEL FOI APRESENTADO A AGÊNCIAS NO EXTERIOR AO LONGO DO ANO

PLANOS DE NEGÓCIOS EM IMPLEMENTAÇÃO**FUNCIONÁRIOS COM CURSO DESENVOLVIMENTO REGIONAL SUSTENTÁVEL**

MUITAS AÇÕES DESSA ESTRATÉGIA ESTÃO EM REESTRUTURAÇÃO, E A BASE DE PLANOS ESTÁ SENDO REVISADA

Sob o ponto de vista internacional e com base na revisão da Estratégia Desenvolvimento Regional Sustentável, em 2013 o Banco do Brasil ultrapassou fronteiras na disseminação do desenvolvimento sustentável, uma vez que apresentou um modelo de atuação para as agências do exterior que, por suas particularidades, não têm capilaridade e possibilidade de atuação com linhas de microcrédito e agronegócios ou com a oferta de recursos não reembolsáveis.

O Banco apresentou, então, sua estratégia a empresas, entidades e setor público da Bolívia, do Chile e do Paraguai, para atuar em parceria. Treinou funcionários

da rede externa por videoconferência e foi buscar projetos que já contassem com fortes parceiros locais. O caso de maior destaque foi registrado na Bolívia, na região de Santa Cruz, onde o BB firmou parceria com a empresa Gas TransBoliviano (GTB) para oferecer uma oficina sobre saúde financeira a mulheres portadoras de HIV beneficiadas pelo investimento social da GTB. A iniciativa repercutiu positivamente no país e resultou em novas demandas para aplicação do projeto em outras comunidades. Da mesma forma, no Chile o BB está trabalhando com grupos de catadores de materiais recicláveis, e, no Paraguai, a expectativa é a criação de uma escola que ofereça cursos para inclusão digital.

Crédito Pessoa Física

A carteira de crédito pessoa física ampliada totalizou R\$ 168,1 bilhões no fim de 2013, quando registrou crescimento de 10,6%, com destaque para os segmentos consignado e imobiliário. Excluindo-se o Banco Votorantim e as carteiras adquiridas, ou seja, considerando-se apenas a carteira orgânica, o crescimento foi de 16,2% em relação a 2012.

O crédito consignado permanece com a maior representatividade nessa carteira, com 36,9% do total. Com a estratégia de qualificação da base de clientes e foco em linhas de menor risco, essas operações cresceram 5,8% ao longo do ano, o que fez com que o Banco mantivesse a liderança nesse segmento, com 27,9% de participação de mercado. Em relação ao crédito imobiliário pessoa física, o saldo no fim do ano era de R\$ 18,2 bilhões, expansão de 78,0% em 12 meses. No âmbito do Fies, foi superada a marca de 500 mil contratos.

| Carteira de Crédito Pessoa Física Ampliada (R\$ milhões) | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Crédito Direto ao Consumidor (CDC) | 72.298 | 81.629 | 85.491 |
| Financiamento de Veículos | 31.329 | 35.887 | 35.500 |
| Cartão de Crédito | 13.193 | 15.888 | 19.814 |
| Financiamento Imobiliário | 6.035 | 10.202 | 18.158 |
| Cheque Especial | 2.554 | 2.459 | 2.451 |
| Microcrédito | 848 | 931 | 865 |
| Demais | 4.304 | 4.871 | 5.465 |
| TVM Privados e Garantia | 28 | 142 | 323 |
| Total | 130.589 | 152.011 | 168.069 |

| Produtos com Viés Socioambiental | Total em Carteira em 2013 (R\$ mil) | Quantidade de Operações Realizadas em 2013 |
|--|-------------------------------------|--|
| BB Crédito Acessibilidade Linha de crédito destinada a pessoas físicas para financiamento de bens e serviços para pessoas com deficiência física, com base na Medida Provisória nº 550/2011. | 73.201 | 11.687 |
| Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior (Fies) Linha de crédito estudantil para financiamento de graduação no ensino superior de estudantes que não têm condições de arcar com os custos de sua formação alinhada à política pública governamental de democratização do acesso à educação de qualidade. | 10.311.496 | 270.653 |
| Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) Taxista Linha de financiamento de automóveis destinada a pessoas físicas cujo combustível é de origem renovável. Essa linha utiliza recursos do FAT e favorece a geração de empregos e renda. | 194.749 | 4.289 |
| Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) ⁽¹⁾ Contempla o financiamento de empreendimentos que preenchem requisitos como inclusão de idosos e portadores de necessidades especiais; normas e atitudes de prevenção ambiental, como utilização de equipamentos e soluções; atendimento de recomendações na execução das obras; e promoção de discussões e difusão entre seus membros de conhecimentos sobre reaproveitamento de materiais, uso racional dos recursos naturais, medidas alternativas de baixo custo de aquecimento de água/materiais degradáveis para construção/outros, riscos decorrentes da não preservação ambiental e demais questões pertinentes. | 3.940.972 | 42.727 |
| BB Microcrédito Desenvolvimento Regional Sustentável Linha de crédito destinada a empreendedores urbanos, beneficiários de Planos de Negócios Desenvolvimento Regional Sustentável, voltada para o atendimento das necessidades financeiras de microempreendedores. | 79.156 | 2.478 |
| BB Microcrédito Empreendedor PF Linha de crédito destinada a clientes pessoa física para capital de giro ou investimento voltada para o atendimento das necessidades financeiras de empreendimentos de pequeno porte alinhada ao Programa Nacional de MPO. | 628.657 | 886.919 |

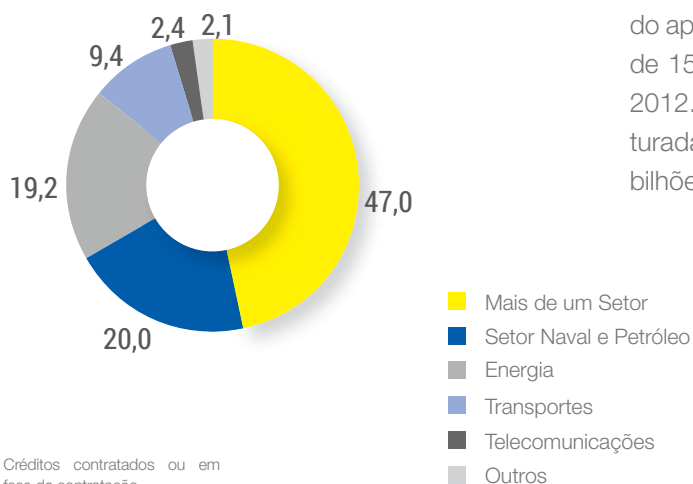
(1) No segmento pessoa física foram realizadas 42.519 operações, o que resulta na carteira de R\$ 3.185.252 mil. Já no segmento pessoa jurídica foram 208 operações, com R\$ 755.720 mil no fim de 2013.

Crédito Pessoa Jurídica

O crescimento da carteira de crédito pessoa jurídica de 19,5% na comparação anual, que totaliza saldo de R\$ 323,2 bilhões, resultou do incremento das operações de capital de giro e investimento. Essas linhas foram influenciadas positivamente pelo grande volume de contratações de empresas do segmento *corporate* e *large corporate*. Destaque também para as operações com TVM privados e garantias que atingiram saldo de R\$ 61,7 bilhões em dezembro de 2013, crescimento de 26,4% em 12 meses. Essas operações são negociadas com empresas de grande porte e historicamente apresentam baixo risco.

O BB consolidou sua posição como um dos mais importantes agentes financiadores do crédito para investimento no País. Em 2013, foram analisados grandes projetos em áreas como energia, setor naval, petróleo e transportes, que resultaram em R\$ 54,0 bilhões já contratados ou em fase de contratação. As principais linhas de repasse de recursos são BNDES/FINAME, Pronaf, Investimento Agropecuário, FCO, Fundo da Marinha Mercante (FMM) e Programas de Geração de Emprego e Renda (Proger).

FINANCIAMENTO DE PROJETOS DE INFRAESTRUTURA EM 2013 ⁽¹⁾ (%)



(1) Créditos contratados ou em fase de contratação.

No fim de dezembro de 2013, o Banco contava com 2,3 milhões de clientes no segmento Micros e Pequenas Empresas (MPE), mantendo-se como principal parceiro desse público, com saldo das operações de crédito em R\$ 99,9 bilhões, incremento de 12,3% em 12 meses. O BB utilizou amplamente o Fundo de Garantia de Operações (FGO) para facilitar o acesso ao crédito para as empresas desse segmento, o que mitigou o risco das operações e reduziu o custo para o tomador final.

Em 2013, o Banco reforçou o apoio ao empreendedorismo com o lançamento do site Empreendedor (www.bb.com.br/empreendedor), que apresenta soluções de produtos e serviços. Apoiou também os Arranjos Produtivos Locais (APL) aplicando R\$ 3,8 bilhões em operações de crédito com empresas integrantes de APL. No MPO, a atuação do Banco é alinhada ao Programa Crescer do Governo Federal e alcançou desembolso acumulado de R\$ 2,4 bilhões em operações de crédito para capital de giro e investimentos no fim do ano.

A atuação no segmento cooperativista de crédito consolidou-se em 2013 com uma série de iniciativas coordenadas por equipe especializada do Banco, como a ampliação do portfólio de linhas de crédito. Por meio de recursos no âmbito do Pronaf, o BB ampliou o financiamento a cooperativas de agricultores familiares.

Em dezembro, a carteira de crédito de clientes Atacado apresentou saldo de R\$ 143,1 bilhões, crescimento de 15,5% na comparação com o mesmo período de 2012. O Banco do Brasil atua com operações estruturadas e participou com R\$ 24,1 bilhões dos R\$ 43,6 bilhões contratados nas principais operações do ano.

| Carteira de Crédito Pessoa Jurídica Ampliada (R\$ milhões) | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Capital de Giro | 84.804 | 118.511 | 138.337 |
| Investimento | 37.863 | 44.650 | 56.380 |
| Recebíveis | 17.968 | 20.288 | 18.970 |
| Cartão de Crédito | 7.290 | 11.439 | 13.719 |
| ACC/ACE | 9.688 | 11.224 | 11.922 |
| BNDES Exim | 4.876 | 4.152 | 3.543 |
| Crédito Imobiliário | 1.596 | 2.653 | 5.907 |
| Conta Garantida | 2.878 | 2.906 | 3.714 |
| Cheque Especial | 163 | 172 | 239 |
| Demais | 4.163 | 5.778 | 8.838 |
| TVM Privados e Garantias ⁽¹⁾ | 38.877 | 48.800 | 61.677 |
| Total | 210.166 | 270.574 | 323.247 |

(1) Série histórica revisada após reclassificação de operações com TVM da carteira PJ país para carteira externa.

| Produtos com Viés Socioambiental | Total em Carteira em 2013 (R\$ mil) | Quantidade de Operações Realizadas em 2013 |
|---|-------------------------------------|--|
| BB Microcrédito Empreendedor PJ Linha de crédito destinada a clientes PJ para capital de giro ou investimento voltada para o atendimento das necessidades financeiras de empreendimentos de pequeno porte alinhada ao Programa Nacional de MPO diretamente no local onde é executada a atividade econômica, visando à orientação e ao acompanhamento do negócio. | 964.324 | 1.006.577 |
| BB Giro Rápido Linha de crédito pré-aprovado para atendimento das necessidades de capital de giro das micro e pequenas empresas. A linha compreende duas modalidades de crédito – cheque especial e crédito fixo reutilizável, que agrega valor social por disponibilizar diferenciais mercadológicos as micro e pequenas empresas. O produto oferece vantagens como processo simplificado de concessão do crédito e contratações com a vinculação da garantia do FGO, o que facilita o acesso ao crédito. | 5.083.820 | 106.515 |
| BB Giro APL Linha de crédito para capital de giro destinada a micro e pequenas empresas integrantes de APL. A operação de BB Giro APL pode ser contratada com a vinculação da garantia do FGO, que facilita o acesso ao crédito por micro e pequenas empresas uma vez que a apresentação de garantias constitui uma das principais barreiras na contratação de empréstimos, bem como possibilita a redução dos encargos financeiros. | 40.180 | 689 |
| FAT Turismo Linha de crédito para capital de giro e investimento destinada ao apoio financeiro às micro e às pequenas empresas com o intuito de ampliar as oportunidades de negócio e geração de emprego e renda, em razão da Copa do Mundo de 2014 e da Copa das Confederações de 2013. | 499.099 | 2.928 |
| Proger Linha de financiamento destinada a microempresa ou empresa de pequeno porte para projetos de investimento, com ou sem capital de giro associado, que proporcionem a geração ou a manutenção de emprego e renda na área urbana, a fim de viabilizar o desenvolvimento sustentável das microempresas e das empresas de pequeno porte, alinhadas ao Proger Urbano. | 3.386.708 | 17.234 |



**ASPECTOS COMO RISCOS
INERENTES AO NEGÓCIO,
RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL E
CAPACIDADE DE GERAÇÃO
DE EMPREGO E RENDA SÃO
CONSIDERADOS NO CRÉDITO
AO AGRONEGÓCIO**

Agronegócios

GRI G4-FS1 | G4-FS2 | G4-FS3

O Banco do Brasil é um dos principais agentes indutores do desenvolvimento do agronegócio no País, alinhado aos critérios estabelecidos para a manutenção da sustentabilidade socioambiental. Por meio da atuação com vários segmentos, desde o pequeno produtor até as grandes empresas agroindustriais, o Banco financia o custeio da produção e da comercialização de produtos agropecuários, além de estimular os investimentos rurais, como armazenamento, beneficiamento, industrialização dos produtos agrícolas e modernização das máquinas e implementos agrícolas.

Em relação à política de crédito para o agronegócio, são considerados, além dos riscos inerentes ao negócio, os aspectos relativos a responsabilidade socioambiental e capacidade de geração de emprego e renda. Essa política está aprovada pelo Conselho de Administração (CA) e divulgada ao público interno por meio das Instruções Normativas Corporativas.

Foram adotadas medidas que vão além das exigências legais, com o intuito de alertar os produtores para a necessidade da regularidade ambiental e das oportunidades que essa condição pode represen-

tar para o agronegócio nacional. Atualmente, o BB exige para a concessão do crédito rural o licenciamento ambiental da atividade, a outorga de uso de água e, no Bioma Amazônia, a comprovação da regularidade ambiental do imóvel. O instrumento de crédito inclui cláusula penal que prevê a suspensão das liberações pendentes e o vencimento extraordinário do financiamento em caso de ocorrência de desmatamento ilegal da propriedade.

Além disso, observa os Zoneamentos Ecológico-Econômicos (ZEE) e Agroecológicos (ZAE) disponíveis, que indicam aspectos como potencialidades econômicas, fragilidades ecológicas, tendências de ocupação e aptidão agroecológica por cultura. Já nas operações com recursos do FCO, consta cláusula contratual que obriga o mutuário a cumprir as legislações federal, estadual e municipal referentes à preservação do meio ambiente, para que obedeça a critérios técnicos e legais de preservação de matas ciliares, encostas e topos de morros, de conservação do solo e da água, de utilização de manejo de pragas, de proteção de mananciais, de proteção da fauna e da flora e de outras considerações de conservação ambiental.

Cumprindo seu papel de agente de políticas públicas, o Banco estabeleceu Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério do Meio Ambiente para fortalecer e estimular o Cadastro Ambiental Rural (CAR). Com a Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, o Banco detém acordo para o estudo sobre crédito e seguro rurais. O BB é ainda membro do Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável (GTPS), organização constituída por representantes de diferentes segmentos que integram a cadeia de valor da pecuária bovina no Brasil.

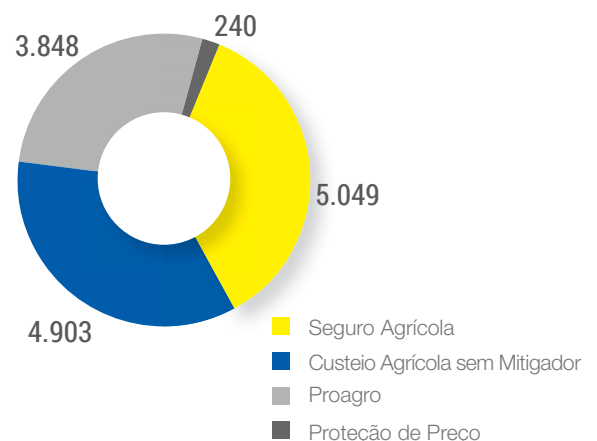
O Banco do Brasil incentiva a utilização de técnicas agrícolas sustentáveis que contribuam para melhorar a renda, reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE) e preservar os recursos naturais. Foi pioneiro na operacionalização do Programa de Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC), que financia sistemas sustentáveis de produção agropecuária, com capacidade reconhecida de reduzir/sequestrar emissões de GEE e promover a produção de vegetação/biomassa e de alimentos e a preservação do meio ambiente. Segundo dados do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, o Banco é líder na contratação de financiamentos no âmbito do Programa ABC. A ampla liderança é fruto de diversas ações que envolvem o treinamento de técnicos, a automação de processos e o comprometimento dos funcionários do BB em sua disseminação. **GRI G4-EC2**

Desde a safra 2006/2007 o Banco do Brasil incentiva a contratação de proteção contra intempéries climáticas nas operações de custeio agrícola (veja a figura). A estratégia vem sendo disseminada e aperfeiçoada a cada nova safra, inclusive com a oferta massificada de opções a partir da safra 2009/2010. Os mecanismos de mitigação levam em consideração diversas informações das operações demandadas pelos clientes, como risco do cliente, cultura a ser financiada e local do financiamento.

A carteira de agronegócios no conceito ampliado, que inclui operações de Cédula de Protocolo Rural (CPR) e garantias, apresentou crescimento de 34,1% em 12 meses e totalizou R\$ 144,8 bilhões, o que representa 20,9% de toda a carteira de crédito do BB. Entre os principais motivos para a evolução estão as taxas de juros mais atrativas em operações de investimentos, que ampliaram a demanda por crédito, e as operações com grandes empresas da cadeia do agronegócio. As operações contratadas com essas empresas apresentam historicamente risco baixo, alinhando-se à estratégia do BB de ampliar os volumes de carteira de crédito com qualidade. Conforme dados do Sistema Nacional de Crédito Rural (SNCR), o BB detinha participação de mercado de 66,1% nesse segmento em dezembro de 2013.

Destaque para os saldos do Pronaf, que cresceu 19,5% no ano, e do Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural (Pronamp), que evoluiu em 41,7% no mesmo período. Nos financiamentos rurais e agroindustriais o BB utiliza 79,4% de recursos próprios (principalmente depósitos à vista, poupança rural e LCA), além de repassar recursos do BNDES, como o FAT, o FCO e o Fundo de Defesa da Economia Cafeeira (Funcafé).

DISTRIBUIÇÃO DOS MITIGADORES NO CUSTEIO AGRÍCOLA NA SAFRA 2013/2014 ⁽¹⁾ (R\$ MILHÕES)



(1) Compreende o período de julho a dezembro.

As perspectivas para o ano de 2014 permanecem favoráveis para a maioria das atividades agropecuárias. Para manter-se na vanguarda do atendimento aos produtores rurais no País, o BB busca cada vez mais a especialização no atendimento, o lançamento de novos produtos e modalidades de financiamento, a expansão de negócios nas cadeias produtivas e a ampliação dos volumes de crédito e da quantidade de produtores atendidos. Para a safra 2013/2014, está prevista a destinação de R\$ 70 bilhões para operações de crédito rural, montante 14% superior ao valor desembolsado para a safra 2012/2013 (R\$ 61,5 bilhões) – R\$ 13,2 bilhões para a agricultura familiar e R\$ 56,8 bilhões para os agricultores empresariais e as cooperativas rurais. Outros R\$ 25 bilhões serão direcionados ao setor por meio do Programa para Construção e Ampliação de Armazéns (PCA) ao longo dos próximos 5 anos.

| Carteira de Crédito do Agronegócio Ampliada (R\$ milhões) | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---------------|----------------|----------------|
| Pronaf | 20.067 | 24.229 | 28.941 |
| Custeio Agropecuário | 18.538 | 22.296 | 26.684 |
| Comércio e Indústria de Produtos Agropecuários | 21.459 | 21.771 | 34.653 |
| Pronamp | 7.133 | 11.850 | 16.791 |
| FCO Rural | 6.700 | 7.905 | 9.118 |
| BNDES/Finame Rural | 5.322 | 5.804 | 8.248 |
| Demais | 9.438 | 13.129 | 19.666 |
| Cédula de Produto Rural e Garantias | 703 | 988 | 708 |
| Total | 89.361 | 107.971 | 144.809 |

GRI G4-FS7 | G4-FS8

| Produtos com Viés Socioambiental | Total em Carteira em 2013 (R\$ mil) | Quantidade de Operações Realizadas em 2013 |
|---|-------------------------------------|--|
| Programa ABC Tem como objetivos principais reduzir as emissões de GEE oriundas das atividades agropecuárias e o desmatamento e estimular a recuperação de áreas degradadas. | 2.134.729 | 10.210 |
| Pronaf Visa à profissionalização dos produtores e familiares, à modernização do sistema produtivo e à valorização do produtor rural familiar. Destina-se ao apoio financeiro das atividades agropecuárias e não agropecuárias exploradas mediante emprego direto da força de trabalho da família produtora rural. | 31.794.706 | 2.100.846 |
| Pronaf Florestal Visa apoiar investimentos em projetos que preencham os requisitos definidos pela Secretaria da Agricultura Familiar/Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA) para: sistemas agroflorestais; exploração extrativista ecologicamente sustentável; plano de manejo e manejo florestal, incluindo-se os custos relativos à implantação e à manutenção do empreendimento; e enriquecimento de áreas que já apresentam cobertura florestal diversificada, com o plantio de uma ou mais espécies florestais nativas do bioma. | 53.885 | 1.848 |
| Pronaf Agroecologia Linha de crédito voltada aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos relacionados a projetos específicos de sistemas de produção agroecológica ou orgânica, incluindo-se os custos relativos à implantação e à manutenção do empreendimento. | 2.392 | 186 |
| Pronaf Eco – Dendê/Seringueira Linha de crédito voltada aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos na implantação das culturas do dendê ou da seringueira, com custeio associado para a manutenção da cultura. | 3.452 | 140 |

| Produtos com Viés Socioambiental | Total em Carteira em 2013 (R\$ mil) | Quantidade de Operações Realizadas em 2013 |
|--|-------------------------------------|--|
| Pronaf Eco Linha voltada aos agricultores elegíveis ao Pronaf que desejem implantar, utilizar, recuperar ou adotar: tecnologias de energia renovável e/ou ambientais, armazenamento hídrico, pequenos aproveitamentos hidroenergéticos, silvicultura ou práticas conservacionistas e de correção da acidez e fertilidade do solo. | 63.421 | 4.336 |
| Moderagro Linha de crédito fixo destinada a investimentos agropecuários com recursos do BNDES. Fomenta ações relacionadas à defesa animal e à implementação de sistemas de rastreabilidade animal para alimentação humana. O programa apoia a recuperação dos solos, além de fomentar os setores de produção, beneficiamento, industrialização e armazenamento de produtos da apicultura, aquicultura, avicultura, chinchilicultura, cunicultura, floricultura, fruticultura, horticultura, pesca, ovinocaprinocultura, pecuária leiteira, ranicultura, sericultura e suinocultura. | 226.501 | 893 |

Aspectos socioambientais no crédito

GRI G4-EC2 | G4-S02 | G4-FS1 | G4-FS2 | G4-FS3 | G4-FS9

Como signatário dos Princípios do Equador, o Banco do Brasil adota os padrões do International Finance Corporation (IFC) na análise de risco para conceder financiamento a projetos de grande porte – com custo de capital superior a US\$ 10 milhões. Essa estratégia visa assegurar que esses financiamentos contribuam para o desenvolvimento social de forma responsável e a utilização das melhores práticas de gestão ambiental na execução dos empreendimentos.

Os projetos que solicitam financiamento ao BB são avaliados e enquadrados em uma matriz de risco socioambiental, que identifica os impactos e riscos relevantes e as medidas de gestão. Os projetos das categorias A e B devem estar alinhados aos padrões de desempenho do IFC e às diretrizes EHS (sigla em inglês que significa meio ambiente, saúde e segurança no trabalho) específicas do setor como condicionante para a liberação das parcelas do financiamento, contando com um plano de ação que contemple medidas preventivas, mitigadoras e compensatórias. Tanto os documentos relativos à avaliação quanto o plano de ação devem ser revisados e monitorados periodicamente por consultoria socioambiental independente em todos os projetos da categoria A e naqueles da categoria B de maiores riscos e impactos socioambientais, com apresentação trimestral ou semestral aos agentes financeiros.

Em 2013 foram analisados, com base nos Princípios do Equador, empreendimentos nos setores de geração e transmissão de energia elétrica, indústria naval, mineração, arenas multiuso construídas para a Copa do Mundo de 2014 e construção civil. Destaca-se o apoio a duas pequenas centrais hidrelétricas a fio d'água (com menos áreas de alagamento), com potência instalada de 21 MW e 25 MW, localizadas no Mato Grosso, em região distante de populações ou habitações. Os empreendimentos não envolveram reassentamento de famílias e não há terras indígenas em sua área de influência direta. Além delas, houve apoio a arenas multiuso nas cidades de São Paulo (SP) e Porto Alegre (RS), com capacidade superior a 40 mil espectadores. Além dos impactos na fase de construção (poeira, ruídos, geração de resíduos sólidos etc.), foram avaliados os riscos e as ações mitigadoras relacionados ao aumento no tráfego de veículos e à poluição sonora, assim como outros impactos locais.

O Banco também adota critérios socioambientais próprios nas análises de risco, limite de crédito e projetos de investimento, já que condiciona os financiamentos ao cumprimento da legislação ambiental. Tais procedimentos são aplicados a empresas com receita operacional líquida atual ou projetada superior a R\$ 50 milhões e a projetos de investimento com financiamento contratado igual ou superior a R\$ 2,5 milhões.

Project Finance

| | Número de projetos analisados e contratados | Investimento total (R\$ milhões) | Participação efetiva do BB (R\$ milhões) |
|--|---|----------------------------------|--|
| Categorização ⁽¹⁾ do Project Finance | | | |
| A | 1 | 500 | 500 |
| B | 6 | 1.843 | 876 |
| C | 1 | 86 | 71 |
| Setor de atuação dos Project Finance analisados | | | |
| Arenas esportivas | 2 | 938 | 442 |
| Empreendimentos imobiliários | 1 | 86 | 71 |
| Geração/transmissão de energia | 3 | 752 | 384 |
| Naval | 1 | 500 | 500 |
| Mineração | 1 | 154 | 51 |
| Localização (região) dos Project Finance analisados | | | |
| Centro-Oeste | 3 | 752 | 384 |
| Norte | 1 | 154 | 51 |
| Nordeste | 1 | 500 | 500 |
| Sul | 1 | 400 | 130 |
| Sudeste | 2 | 624 | 383 |
| Total | 8 | 2.430 | 1.447 |

(1) Com base nos Princípios do Equador (A – alto impacto socioambiental; B – médio; C – baixo/mínimo).

Para os projetos avaliados com significativos riscos de natureza socioambiental, especialmente aqueles enquadrados nos Princípios do Equador, o BB exige do cliente avaliação socioambiental e plano de ação para mitigação dos riscos e impactos identificados, e pode decidir pela não concessão dos recursos financeiros.

DIRETRIZES SOCIOAMBIENTAIS PARA O CRÉDITO GRI G4-FS5 | G4-FS6

O Banco do Brasil realizou em novembro de 2013 o Painel de Stakeholders para avaliação das Diretrizes de Sustentabilidade Banco do Brasil para o Crédito – Petróleo & Gás e Transportes. A iniciativa está relacionada ao eixo Mitigação de Riscos do Programa Água Brasil e atende aos compromissos firmados na Agenda 21 do BB. As diretrizes estão disponíveis em www.bb.com.br/sustentabilidade (Gestão da Sustentabilidade > O que nos orienta).

Edições anteriores | Por meio desse processo, o BB já definiu diretrizes para os temas Agronegócios, Energia Elétrica, Construção Civil e Mineração.

Envolvimento interno | A apresentação no painel ocorre após a consolidação de um documento prévio, por meio de discussões internas entre as áreas relacionadas à concessão de crédito com o apoio técnico do WWF Brasil, parceiro do BB no Programa Água Brasil.

Engajamento de públicos externos | O compartilhamento desse documento no painel – com clientes, funcionários, especialistas em sustentabilidade e representantes da sociedade civil e do governo – tem o objetivo de receber contribuições para a posterior publicação das diretrizes.

Comércio Exterior

O BB manteve a liderança no câmbio de exportação e de importação, com volumes de US\$ 65,1 bilhões e US\$ 48,7 bilhões e participações de mercado de 26,6% e 21,9%, respectivamente. As operações de exportação – Adiantamento sobre Contrato de Câmbio (ACC)/ Adiantamento sobre Cambiais Entregues (ACE) – se destacam com concessões de US\$ 11,8 bilhões no período e participação de 30,8% do mercado. No repasse de recursos de programas governamentais, os desembolsos do Programa de Financiamento às Exportações (PROEX), na modalidade financiamento, foram de US\$ 448,1 milhões e os da linha BNDES Exim atingiram US\$ 1,4 bilhão.

No mercado de câmbio financeiro, o BB atingiu a marca de US\$ 36,8 bilhões e US\$ 44,9 bilhões em operações de compra e venda, respectivamente. Os serviços on-line de câmbio e de comércio exterior realizados via internet representaram 67,4% dos contratos de câmbio de exportação e 48,7% de importação. O BB oferece ainda serviços de capacitação em negócios internacionais. Em 2013,

foram treinadas 9.978 pessoas em todo o País, número que supera em 15,3% o mesmo período do ano anterior.

No ano, foram analisados 1.041,6 mil documentos por meio do convênio de cooperação entre o Banco do Brasil e o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior para viabilizar operações de importação, exportação e *drawback* de empresas de todas as regiões brasileiras.

Captações de Mercado

As captações comerciais do Banco do Brasil totalizaram R\$ 607,2 bilhões em dezembro de 2013, evolução de 17,7% ao longo do ano. Destaque para o crescimento das Letras de Crédito ao Agronegócio (LCA) e das operações compromissadas com títulos privados em detrimento dos depósitos a prazo, o que reflete a estratégia de mudança do *mix* de captações do BB visando à redução de seu custo. O saldo das captações no exterior atingiu o montante de US\$ 51,2 bilhões, acréscimo de 13,7% em relação a dezembro do ano anterior.

| Captações Comerciais (R\$ milhões) | 2012 | 2013 |
|---|----------------|----------------|
| Depósitos a Prazo | 263.013 | 247.311 |
| Depósitos de Poupança | 177.744 | 140.728 |
| Letras de Crédito do Agronegócio | 34.005 | 79.154 |
| Depósitos à Vista | 74.760 | 75.818 |
| Depósitos Interfinanceiros | 16.569 | 27.155 |
| Operações Compromissadas com Títulos Privados | 9.554 | 33.562 |
| Letras de Crédito Imobiliário | 70 | 3.487 |
| Total | 515.714 | 607.215 |

LÍDER NO CÂMBIO DE EXPORTAÇÃO E DE IMPORTAÇÃO, O BANCO TAMBÉM SE DESTACA NO REPASSE DE PROGRAMAS GOVERNAMENTAIS PARA O COMÉRCIO EXTERIOR DO PAÍS

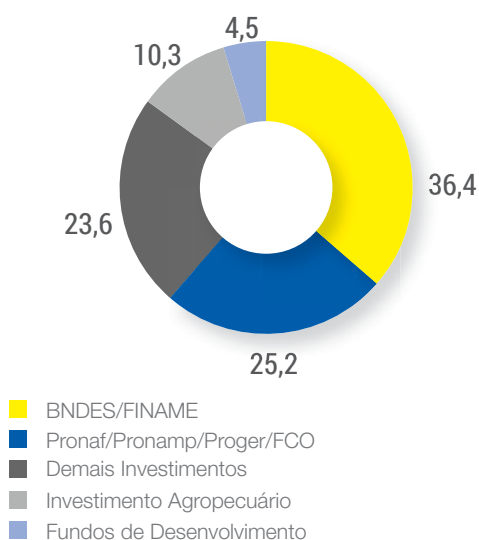
Administração e Captação de Fundos e Programas Governamentais

Na qualidade de agente financeiro do Tesouro Nacional, o Banco do Brasil presta serviços relacionados à execução e administração financeira, ao recebimento de recursos para a conta única da União e ao repasse de recursos para os demais entes da Federação. Em sua atuação com os demais órgãos, destacam-se os negócios sociais (abordados no item Crédito, [página 47](#)), a captação de recursos de fundos e programas para aplicação em áreas específicas, a arrecadação de tributos, o repasse de recursos e os pagamentos de salários, bolsas, benefícios e restituições, que possibilitam que os recursos governamentais cheguem aos beneficiários finais, os cidadãos.

Na parceria com o Governo Federal, merece menção especial, no ano de 2013, o expressivo número de estudantes beneficiados pelo Fies, além daqueles que receberam os recursos do programa Ciência sem Fronteiras em cartão multimoedas exclusivo para o programa.

O BB vem ampliando a sua atuação como parceiro no financiamento a programas de investimento em infraestrutura. Em 2013, o Banco formalizou operações de crédito no montante de R\$ 15,3 bilhões para financiar ações em infraestrutura, turismo, saúde, educação e segurança, aquisição de máquinas e equipamentos e melhoria na gestão pública.

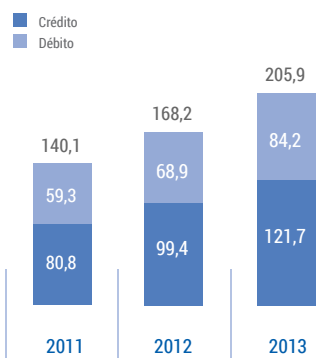
PARTICIPAÇÃO NAS LINHAS DE REPASSE POR DESEMBOLSO EM 2013 (%)



Cartões

Seguindo sua estratégia de diversificação dos negócios, o Banco do Brasil tem ampliado a atuação no segmento de meios eletrônicos de pagamentos – notadamente no mercado de cartões –, o que tem permitido melhor desempenho negocial, maior eficiência operacional e menor risco nas operações de crédito. Com R\$ 205,9 bilhões, o faturamento em cartões do Banco continua crescendo de forma consistente (+22,4% em relação a 2012). Com isso, a participação de mercado do BB chegou a 24,3% em 2013, ante 23,2% no ano anterior, segundo dados da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs).

FATURAMENTO DE CARTÕES (R\$ BILHÕES)



DESAFIO 15 |

Aprimorar e sistematizar a identificação de oportunidades negociais para o desenvolvimento de produtos que atendam às demandas originadas por questões ambientais (tendências/novas regulamentações sobre o uso dos recursos naturais) e mudanças climáticas (demanda de financiamentos de infraestrutura para adaptação às mudanças climáticas). Veja as ações do BB para este desafio na [página 34](#).

24,9%DE CRESCIMENTO DO
PORTFÓLIO DE CARTÕES**31,5%**DOS NEGÓCIOS
REALIZADOS POR
EMPRESAS**35,9%**DAS TRANSAÇÕES DE
AGRONEGÓCIO
REALIZADAS VIA CARTÃO**54,7%**DE CRESCIMENTO DOS
DESEMBOLSOS DO BB
CREDIÁRIO, LINHA DE
CRÉDITO PARA CLIENTES PF
ACESSADA VIA CARTÃO

Os cartões do Banco do Brasil com a bandeira Elo movimentaram R\$ 13,2 bilhões em 2013, incremento de 2.572,5% em relação a 2012. Essa expansão foi reforçada pela ampliação do portfólio ao longo do ano, com os lançamentos do cartão Empresarial Elo e do cartão BNDES Elo. Entre os novos produtos do ano, merece destaque também o Ourocard Conta de Pagamentos, cartão pré-pago destinado aos beneficiários de recursos financeiros que ainda não têm conta em banco, dando

seqüência ao processo de ampliação do uso do cartão como instrumento de inclusão financeira.

O BB acredita que o mercado de cartões continua com boas perspectivas de crescimento no médio prazo, impulsionadas principalmente pela possibilidade de substituição do volume de papel moeda em poder do público, pelo acesso das classes emergentes ao produto cartão e pela possibilidade de ampliação do uso de cartões no segmento de empresas.

GRI G4-FS7 | G4-FS8

| Produtos com Viés Socioambiental | Quantidade de Cartões Emitidos em 2013 | Crescimento (%) |
|---|--|-----------------|
| Ourocard Empreendedor Cartão de crédito específico para atender Microempreendedores Individuais (MEI), isento de anuidade, com o objetivo de alavancar o crédito nesse segmento e facilitar a bancarização e a movimentação de recursos financeiros. | 15.858 | 47,3 |
| Ourocard Origens Reciclado Primeiro cartão produzido com plástico reciclado do Banco do Brasil. A cada cartão solicitado, o cliente doa R\$ 5,00 ao Instituto Terra, que promove a recuperação e o manejo sustentável de florestas da Mata Atlântica, adere automaticamente ao serviço de arredondamento de fatura e contribui com o plantio de 1 das 400 árvores necessárias para se promover a recuperação de 1 nascente. | 8.847 | 51,3 |
| Cartão de Pagamento da Defesa Civil (CPDC) Cartão destinado ao pagamento de despesas com ações de socorro, assistência às vítimas e restabelecimento de serviços essenciais, usados exclusivamente em situações de emergência ou estado de calamidade pública e reconhecidos pela Secretaria Nacional de Defesa Civil. | 2.467 | 252,9 |
| Arredondamento de Fatura O cliente portador de Ourocard que aderir a esse serviço terá o valor da sua fatura arredondado para o próximo valor inteiro, acima, e os centavos correspondentes a essa diferença serão doados a uma instituição sem fins lucrativos parceira do BB. Atualmente, as doações são destinadas exclusivamente ao Instituto Terra, que promove o reflorestamento de áreas desmatadas da floresta atlântica e é responsável, presentemente, pela recuperação de mais de 40 milhões de metros quadrados. | 37.413 aderiram ao serviço em 2013 | 38,2 |

PARTICIPAÇÃO DE MERCADO DAS CONTROLADAS PELA BB SEGURIDADE

Brasilprev

Passou a ocupar o 1º lugar no *ranking* de contribuição bruta (Plano Gerador de Benefício Livre – PGBL, Vida Gerador de Benefício Livre – VGBL e Tradicional), com 31,24% de participação de mercado no acumulado até o mês de novembro, contra 25,85% no mesmo período de 2012.

Grupo Segurador BB Mapfre

Manteve o 1º lugar no *ranking* da SUSEP em prêmios emitidos (exceto saúde), com 16,96% de participação de mercado em novembro de 2013.

Brasilcap

Consolidou-se na liderança de mercado, com 31,64% de participação do total de arrecadação em novembro de 2013, cerca de 8 p.p. acima do segundo colocado, com crescimento de 56,78% nesse período, ante 23,84% do mercado.

Seguros, Previdência e Capitalização **GRI G4-13**

A constituição da BB Seguridade, *holding* das atividades em seguros, previdência complementar aberta, capitalização e afins, concretizou-se em abril de 2013. No ano, a BB Seguridade registrou lucro líquido de R\$ 2,5 bilhões, equivalente a um RSPL de 39,3%. Segundo o Sistema de Estatísticas da Superintendência Nacional de Seguros Privados (SUSEP), a BB Seguridade ficou na liderança do setor (considerando seguros – exceto vida –, previdência e capitalização) com participação de mercado de 24,3% em novembro de 2013. Além disso, a empresa cresceu 29,5% no período, acima dos 13,2% registrados pelo mercado como um todo.

Duas importantes movimentações no primeiro semestre de 2013 ampliaram a atuação da BB Seguridade. Em maio, adquiriu 20,5% de participação no capital da resseguradora IRB Brasil RE, e passou a integrar o bloco de controle para governança. Em junho, foi assinado Acordo de Associação com a Odontoprev S.A. e a Odontoprev Serviços Ltda. com o objetivo de constituir a Brasil Dental Operadora de Planos Odontológicos, responsável por desenvolver, divulgar e comercializar planos odontológicos sob a marca BB Dental, com exclusividade nos canais do Banco em todo o território nacional. A parceria com a Odontoprev já foi aprovada pelos órgãos de fiscalização e controle. Após a constituição da Brasil Dental, deverá ser obtida autorização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para início das operações.

A BB Seguridade pretende explorar parcerias, alianças e novas aquisições para viabilizar a expansão da oferta de produtos, o aperfeiçoamento da infraestrutura tecnológica e a manutenção da liderança no mercado brasileiro. Entre as perspectivas para os próximos anos estão:

- Aumento da penetração dos produtos de seguridade na base de clientes do BB;
- Início da venda de seguros odontológicos;
- Finalização da criação de um modelo para distribuição de seguro saúde na rede BB;
- Aumento da visibilidade da BB Seguridade no mercado de capitais global, com o lançamento de American Depositary Receipts (ADRs) nível I no mercado de balcão norte-americano.

GRI G4-FS7 | G4-FS8

| Produtos com Viés Socioambiental | Faturamento em 2013 (R\$ mil) | Participação no Faturamento Total da Carteira em 2013 (%) |
|---|-------------------------------|---|
| Vida | | |
| Ouro Vida: transfere à Fundação Banco do Brasil (FBB) 50% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade. | 528.558 | 19,7 |
| Ouro Vida Empresa: transfere à FBB 100% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade. | 3.469 | 0,1 |
| BB Seguro Vida Mulher: transfere à FBB 50% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade. | 222.366 | 8,3 |
| Ouro Vida Grupo Especial: transfere à Federação das AABBs (FENABB) 2,19% do percentual de estipulação. | 617.320 | 23,0 |
| Personalizado: transfere o percentual de estipulação à FENABB. | 126.255 | 4,7 |
| BB Microseguro Proteção Pessoal: produto popular destinado a clientes de menor renda que garante o reembolso das despesas com o funeral do segurado, seu cônjuge e seus filhos. | 54 | 0,0 |
| Patrimonial | | |
| BB Seguro Floresta ABC: indeniza os riscos previstos para florestas financiadas pelo Programa Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC). | 1.560 | 0,3 |
| BB Proteção: transfere à FENABB 2% do percentual de estipulação. | 46.168 | 7,1 |
| Ouro Residencial: transfere à FBB 100% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade. | 128.197 | 21,2 |
| Ouro Máquinas: transfere à FBB 100% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade. | 13.023 | 2,2 |
| Ouro Empresarial: transfere à FBB 100% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade. | 150.662 | 24,9 |
| Capitalização | | |
| Ourocard Torcida Pagamento Único: transfere à FBB o percentual de 0,5% do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, a fim de beneficiar o BB Educar. | 4.005.992 | 63,9 |
| Ourocard Torcida Pagamento Mensal: transfere à FBB o percentual de 0,5% do total dos recursos arrecadados no pagamento da segunda e da terceira parcelas, pelos subscritores, a fim de beneficiar o BB Educar. | 357.479 | 5,7 |
| Ourocap Estilo Prêmio (PU 36S): transfere à FBB o percentual de 0,5% do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, a fim de beneficiar projetos de recursos hídricos. | 11.288 | 0,2 |
| Ourocap Estilo Flex (PP 93E): transfere à FBB o percentual de 0,5%, do total dos recursos arrecadados no pagamento, a fim de beneficiar projetos de recursos hídricos. | 64.351 | 1,0 |
| Ourocap Estilo Prêmio Cartão de Crédito (PU 36G): transfere à FBB o percentual de 0,5% do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, a fim de beneficiar projetos de recursos hídricos. | 124 | 0,0 |
| Ourocap Multichance (PM 48M): transfere à FBB o percentual de 0,5% do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da segunda e da terceira mensalidades, a fim de beneficiar projetos de alfabetização de jovens e adultos (BB Educar). | 23.326 | 0,4 |
| Ourocap 200 Anos TAA e BB (PP 60D): transfere à FBB o percentual de 0,5% do total dos recursos arrecadados a fim de beneficiar projetos de alfabetização de jovens e adultos (BB Educar). | 60 | 0,0 |
| Ourocap 200 Anos Espelho Cartão Crédito (PP 60B): transfere à FBB o percentual de 0,5% do total dos recursos arrecadados a fim de beneficiar projetos de alfabetização de jovens e adultos (BB Educar). | 14 | 0,0 |
| Ourocap 200 anos (PM – PP 60M): transfere à FBB o percentual de 0,5% do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da segunda e da terceira mensalidades, a fim de beneficiar projetos de alfabetização de jovens e adultos (BB Educar). | 34.516 | 0,6 |
| Ourocap 200 anos (PM – PP 60C): transfere à FBB o percentual de 0,5% do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da segunda e da terceira mensalidades, a fim de beneficiar projetos de alfabetização de jovens e adultos (BB Educar). | 6.667 | 0,1 |
| Ourocap 200 Anos Cartão (PP 60A): transfere à FBB o percentual de 0,5% do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da segunda e da terceira mensalidades, a fim de beneficiar projetos de alfabetização de jovens e adultos (BB Educar). | 256 | 0,0 |

Administração de Recursos de Terceiros **GRI G4-FS11**

A BB Gestão de Recursos DTVM S.A., subsidiária integral do BB, institui, organiza, administra e gere fundos, carteiras e clubes de investimento. De acordo com o *ranking* de administração de recursos da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (Anbima), a BB DTVM encerrou o ano de 2013 com R\$ 493,7 bilhões em recursos de terceiros administrados (+11,2% no ano) e participação de mercado de 20,9%.

Desse total, R\$ 413,7 milhões estão sujeitos a algum tipo de triagem socioambiental. Essas análises não têm qualquer imposição legal e referem-se exclusivamente a recursos de terceiros, uma vez que os recursos próprios da BB DTVM, conforme Política de Investimento da Carteira Própria, são alocados prioritariamente em operações compromissadas com a Tesouraria do Banco do Brasil.

A BB DTVM desenvolveu metodologia própria de avaliação de ações de empresas, por meio da qual incorpora, em uma estratégia de longo prazo, critérios de seleção de ativos sustentáveis com base nos pilares de desempenho econômico-financeiro, governança corporativa e aspectos

ambientais e sociais. A avaliação e seus resultados, em forma de *ranking*, são disponibilizados aos gestores para que estes possam decidir pela aquisição de ativos. Atualmente a BB DTVM está desenvolvendo metodologia similar para análises de dívida corporativa, com previsão de conclusão no primeiro semestre de 2014.

Ao longo do ano, a BB DTVM lançou 93 fundos, exclusivos e multicotistas, para os segmentos Poder Público, Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC), sendo empresas públicas e privadas, Entidades Abertas de Previdência Complementar (EAPC), Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS), Private Varejo e Fundos de Trabalho. Adicionalmente, promoveu a incorporação de outros 33 fundos de seu portfólio. A BB DTVM formalizou ainda parcerias com empresas de gestão de recursos globais, visando disponibilizar acesso a investimentos no exterior para investidores institucionais e qualificados brasileiros. Por fim, a migração de serviços de controladoria, processamento, liquidação e custódia dos fundos e carteiras administradas para o Banco do Brasil permitiu maior foco nas atividades de gestão e administração, o que garante maior competitividade ante as novas demandas e os novos desafios da indústria de fundos de investimento.

GRI G4-FS7 | G4-FS8

| Produtos com Viés Socioambiental | Patrimônio Líquido em 2013 (R\$ milhões) | Rentabilidade em 2013 (%) |
|---|--|---------------------------|
| BB Referenciado DI Social 50: transfere 50% da taxa de administração à FBB a fim de beneficiar projetos sociais. | 48 | 5,3 |
| BB Ações ISE Jovem FIC: transfere 20% da taxa de administração à FBB a fim de beneficiar as iniciativas do Programa Água Brasil. A carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) é composta por ações de empresas que apresentam proposta de responsabilidade corporativa ampla, que considera aspectos de boa governança, eficiência econômica, equilíbrio ambiental e justiça social. | 18 | 0,5 |
| BB Multimercado Balanceado LP Jovem FIC: transfere 20% da taxa de administração à FBB a fim de beneficiar as iniciativas do Programa Água Brasil. | 1 | 2,7 |
| BB Multimercado Global Acqua LP Private FI: investe parte de seu patrimônio em empresas brasileiras e globais que incluem o tratamento ou o beneficiamento da água em seu processo produtivo. | 392 | 11,7 |
| BB Ações Carbono Sustent. FIA: acompanha o Índice Carbono Eficiente (ICO2), criado pelo BNDES e pela BM&FBovespa, composto por ações das companhias participantes do IBRX-50, que adotam práticas transparentes com relação às suas emissões de GEE. | 8 | (5,9) |
| BB Carbono Opção Venda FIA: acompanha o Índice Carbono Eficiente (ICO2), criado pelo BNDES e pela BM&FBovespa, composto por ações das companhias participantes do Índice Brasil 50 (IBRX-50), que adotam práticas transparentes com relação às suas emissões de GEE. | 5 | (5,6) |

| Produtos com Viés Socioambiental | Faturamento em 2013 (R\$ milhões) | Participação no Faturamento Total da Carteira em 2013 (%) |
|--|-----------------------------------|---|
| BB Previdenciário Ações Governança: fundo destinado aos regimes próprios de previdência social instituídos pela União, pelos Estados ou pelos Municípios, acompanha o Índice de Governança Corporativa (IGC) da BM&FBovespa, composto por empresas reconhecidas por boas práticas de governança corporativa, cujas ações são negociadas nos níveis I e II de governança corporativa no Novo Mercado. | 251 | (2,3) |
| FIP Brasil de Governança Corporativa: estruturação de fundo voltado à compra de participações em empresas que possam ser conduzidas ao estágio de companhia de governança corporativa global (pré-IPO), com sólidos fundamentos de gestão, passíveis de aprofundamento das práticas de governança corporativa e aplicação dos conceitos de autossustentabilidade, com maturidade para administração de conflitos e tratamento das questões socioambientais. | 418 | (28,8) |
| Brasil Sustentabilidade FIP: estruturação de fundo voltado à compra de participações em empresas cujas atividades se associem a projetos com potencial de geração de créditos de carbono, com a incorporação dos princípios de sustentabilidade às decisões de investimento. | 137 | (0,8) |
| Brasil Agronegócio FIP: estruturação de fundo voltado à compra de participações em empresas brasileiras nas quais tenham sido identificados sólidos fundamentos de valor e que possam se beneficiar de aportes de capital, com o objetivo de levá-las ao mercado de ações. O foco de investimentos do fundo abrangerá toda a cadeia produtiva do agronegócio, desde o fornecimento de insumos até o processamento e a distribuição. | 312 | (2,1) |
| Fundo Brasil de Internacionalização Empresas FIP: estruturação de fundo voltado à compra de participação em empresas brasileiras de médio porte, já atuantes no comércio exterior ou que tenham potencial de se internacionalizarem. | 254 | (13,5) |
| Brasil Portos e Ativos Logísticos FIP: estruturação de fundo voltado à compra de empresas nos diversos setores de logística, incluindo: ativos portuários, retroportuários, de armazenagem, centros de distribuição, ativos para movimentação e transporte de cargas. | 94 | (2,1) |
| FIP Fundo Brasil Óleo e Gás: estruturação de fundo voltado à compra de empresas e/ou projetos relacionados à cadeia produtiva de óleo e gás, em especial, prestadores de serviços e fabricantes de bens de capital. | 7 | (41,2) |

Mercado de Capitais e Tesouraria

O Banco do Brasil está presente no mercado de capitais por meio de suas subsidiárias integrais no Brasil e no exterior. Juntas, as empresas do Conglomerado BB promovem o elo entre emissores nacionais e investidores do mercado doméstico e estrangeiros. Em seu portfólio estão serviços que envolvem pesquisa de mercado, estruturação e distribuição de operações, liquidação e custódia dos ativos, e produtos e serviços para pessoas físicas e jurídicas.

Em dezembro de 2013, o BB Banco de Investimento (BB-BI) ocupava o 1º lugar no *ranking* Anbima Renda Fixa Mercado Doméstico Consolidado, com 25,6% do mercado e participação em 131 operações no ano, crescimento de 59,8% em relação a 2012. O BB-BI coordenou operações no montante de R\$ 5 bilhões. Além da atuação já tradicional nos mercados de Fundo de Investimentos em Direitos Creditórios (FDIC) e Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI), o BB-BI estreou em 2013 no segmento de securitização de recebíveis do agronegócio, no qual participou de duas emissões.

No mercado de renda variável, o BB-BI coordenou 5 ofertas públicas, que somaram R\$ 14,7 bilhões, o que fez com que ocupasse novamente a liderança no *ranking* organizado pela Anbima para esse segmento (Distribuição de Renda Variável), com 16,5% de participação de mercado. Destacam-se a participação do BB-BI nos principais fóruns do mercado de securitização e fundos imobiliários e o atendimento às demandas do Conglomerado pelo relacionamento com clientes dos segmentos *large corporate*, *corporate*, empresarial e *private* do BB.

No mercado de capitais internacional, o Banco, por meio de suas corretoras externas (localizadas em Londres, Nova Iorque e Cingapura), atuou em 22 das 45 operações de captação externa realizadas por empresas, bancos e governo brasileiro, todas na condição de *lead manager*, e alcançou a 1ª posição no *ranking* Anbima de Emissões Externas em 2013.



O BB AMPLIOU SUA PARTICIPAÇÃO RELATIVA NO VOLUME EMITIDO DE TÍTULOS E SUA ATUAÇÃO COMO *CO-MANAGER* EM TRANSAÇÕES DE EMISSORES ESTRANGEIROS

Do total de aproximadamente US\$ 38,4 bilhões emitidos no ano (ante US\$ 49,6 bilhões em 2012), o BB participou em cerca de US\$ 23,0 bilhões (ante US\$ 26,1 bilhões no mesmo período), o que significa ampliação de sua participação relativa no volume emitido de títulos nesse mercado de 52,6% para 59,9%. A participação do BB, atuante como *co-manager* em transações de emissores estrangeiros, também cresceu significativamente em relação ao ano de 2012, com 30 emissões em um total de US\$ 33,1 bilhões.

PRINCIPAIS OPERAÇÕES NO MERCADO DE CAPITAIS

BB-BI | A terceira emissão de debêntures da Cemig Distribuição S.A., no valor total de R\$ 2,160 bilhões, foi a oferta de debêntures conduzida por meio da Instrução da CVM nº 400 com maior volume de recursos captado com o mercado no ano de 2013. | A captação de R\$ 450 milhões em debêntures de infraestrutura pela Autoban, concessionária de rodovias controlada pela CCR, atraiu 2,5 mil investidores pessoas físicas, contemplados com os benefícios tributários previstos na Lei nº 12.431/11.

BB Securities | A emissão no valor de US\$ 11,0 bilhões da Petrobras quebrou diversos recordes, entre eles o de maior emissão realizada por uma empresa de mercado emergente e uma das 5 maiores transações denominadas em dólares norte-americanos no mercado de capitais internacional. | A emissão de CHF 275,0 milhões pelo prazo de 5 anos e meio do Banco do Brasil foi a primeira emissão pública do Banco denominada em franco suíço. Recebeu destaque por ser a maior operação já efetuada por um emissor brasileiro no mercado suíço e a maior realizada por um banco latino-americano.

Outros Produtos/Serviços com Características Socioambientais

GRI G4-FS7 | G4-FS8

| Produtos com Viés Socioambiental | Total em Carteira em 2013 (R\$ mil) | Quantidade de Operações Realizadas em 2013 |
|---|-------------------------------------|--|
| BNDES Governo: linha de financiamento destinada aos estados e ao Distrito Federal para investimentos em obras públicas, equipamentos e instalações, visando aos benefícios sociais para a população impactada pelas ações. | 1.180.682 | 2 |
| Provias: linha de financiamento destinada aos municípios para a aquisição de máquinas e equipamentos destinados a intervenções em vias públicas, rodovias e estradas, visando aos benefícios sociais para a população impactada pelas ações. | 10.432 | 8 |
| Programa Modernização da Administração Tributária e da Gestão dos Setores Sociais Básicos (PMAT): financiamento para apoiar projetos de investimentos da administração pública municipal voltados à modernização da administração tributária e à melhoria da qualidade do gasto público, visando proporcionar uma gestão pública eficiente que gere aumento nas receitas e/ou redução do custo unitário dos serviços prestados à coletividade. | 6.905 | 2 |
| Operações com estados: financiamento, com repasse de recursos externos ou do BB, de programas e ações previstas nos planejamentos estratégicos dos estados. Provoca impactos sociais pela melhoria da qualidade de vida da população. | 14.131.658 | 14 |
| Caminho da Escola: linha de financiamento destinada a pessoas jurídicas de direito público e privado para aquisição de veículos novos para transporte escolar diário de alunos da rede pública da educação básica, prioritariamente residentes na zona rural. | 475.560 | 1 |
| Finame PSI: linha de financiamento destinada a pessoas jurídicas de direito público e privado para aquisição e produção de máquinas e equipamentos novos visando aos benefícios sociais para a população impactada pelas ações. Provoca impactos sociais pela melhoria na qualidade de vida da população abrangida pelas ações proporcionadas pelos projetos e pelos bens financiados. | 4.622.400 | 1 |

ATIVOS INTANGÍVEIS

Capital Humano

O Banco do Brasil valoriza e promove o desenvolvimento profissional de seus funcionários por meio de planos de carreira, treinamento, avaliação e remuneração aprovados pela Administração e alinhados aos seus princípios e valores. Um dos principais investimentos é o aprimoramento das plataformas de capacitação, como a Universidade Corporativa Banco do Brasil (UniBB), que em 2013 ganhou um novo portal e modelos de conteúdo inovadores (leia mais no item Funcionários, na [página 68](#)).

A ascensão profissional no BB segue fundamentos claros e transparentes, que consideram o desempenho individual, a formação técnica e a experiência de cada funcionário. Por meio da Gestão de Desempenho por Competências (GDC), o Banco avalia de maneira tangível a *performance* dos funcionários, conforme as metas e os objetivos estratégicos traçados para ele.

O BB também busca melhorar a satisfação de seus funcionários com o ambiente de trabalho. Com as iniciativas e ações desenvolvidas nos últimos anos, o Banco alcançou reconhecimento ao ser listado entre As Melhores Empresas para Você Trabalhar do Guia VOCÊ S/A.

Marca

GRI G4-EC7

Solidez, segurança e credibilidade são atributos fortemente relacionados à marca e relevantes para o Banco, que faz a gestão de sua imagem e reputação em todas as plataformas e em toda a comunicação no Brasil e no exterior. A marca BB também é uma das mais valiosas do mundo, avaliada em US\$ 9,88 bilhões pelo *ranking* As 100 marcas mais valiosas do mundo, elaborado pela consultoria Brand Finance – o Banco figura na 94ª posição do levantamento (saiba mais na [página 8](#)). O BB está em fase de implementação de metodologia de avaliação da marca. Precificar a marca e estabelecer indicadores para a gestão estratégica desse ativo proporcionam maior transparência perante o mercado e reduz possíveis subjetividades em avaliações externas.

Os investimentos realizados pelo Banco para apoiar o desenvolvimento da educação, da cultura e do esporte fortalecem o reconhecimento da marca pelos clientes e pela sociedade. O BB mantém os Centros Culturais Banco do Brasil (CCBB) para dar espaço a eventos artístico-culturais das áreas de artes cênicas, cinema, música, entre outros. Dentre as exposições de 2013, merecem destaque: *Mestres do Renascimento: Obras Primas Italianas*, que foi reconhecida pela crítica especializada (melhor exposição internacional, pela Associação Paulista dos Críticos de Arte – APCA) e pelo público (melhor evento de 2013 na enquete do Guia Folha de São Paulo); *Yayoi Kusama: Obsessão Infinita*, que teve recorde de público no CCBB Rio de Janeiro; e *Toca Raul*, que também recebeu público recorde no CCBB Brasília.

Ainda no âmbito cultural, o Banco do Brasil Covers apresentou em 2013 três shows inéditos nos quais grandes nomes da música brasileira interpretam o repertório de seus compositores prediletos. A turnê itinerante percorreu as cidades de Natal, Recife, Fortaleza, Porto Alegre e Rio de Janeiro entre setembro e dezembro.

Na área esportiva, o Banco do Brasil é parceiro do vôleibol brasileiro desde 1991 e sua participação em patrocínios e apoios a equipes de esportes olímpicos nacionais tem crescido de forma consistente. Dentre as modalidades beneficiadas destacam-se os vôleis de quadra e de praia, o iatismo e o tênis. Neste ano, o BB assinou seu primeiro contrato de patrocínio por meio da Lei de Incentivo ao Esporte, para apoiar a equipe brasileira de handebol, incluída no Plano Brasil Medalhas 2016 do Governo Federal. A seleção feminina conquistou pela primeira vez, cinco meses após a assinatura do contrato, o título mundial da modalidade. Nesse mesmo sentido, o Banco também apoia o desenvolvimento de atividades educacionais socioesportivas, como oficinas e projetos que impactam positivamente alunos de escolas públicas de todo o País.

Reunindo esporte, cultura e música de diferentes estilos em 6 capitais brasileiras, o Circuito Banco do Brasil teve sua 1ª edição em 2013. O evento contou com apresentações nacionais e internacionais em 2 palcos, que receberam o total de 54 shows, e sediou a Copa Brasil de Skate Vertical. Em todas as cidades, o circuito promoveu ações de responsabilidade socioambiental: 600 toneladas de CO₂e foram neutralizadas, 3.000 árvores plantadas, 7,5 toneladas de resíduos sólidos recolhidos e 8,3 toneladas de lixo eletrônico arrecadadas.

**A MARCA DO BB
ESTÁ ENTRE AS MAIS
RECONHECIDAS E
VALIOSAS DO SETOR
NO PAÍS**

Tecnologia da Informação

Os negócios e as operações do Banco do Brasil são fortemente dependentes de ferramentas e processos informatizados. Assim, o BB investe continuamente no aprimoramento de suas áreas de tecnologia da informação (TI), a fim de contribuir para o crescimento sustentável da geração de valor. Uma das premissas do Banco é reduzir a intervenção humana em diversos processos que podem ser automatizados, com foco na agilidade e assertividade das avaliações realizadas.

Com esse objetivo, o Banco do Brasil concentrou esforços na automação das análises de crédito e de todas as atividades que a permeiam, como a elaboração do cadastro de clientes e o cálculo e o estabelecimento de limites. Com esse avanço tecnológico, o BB também conseguiu que os limites gerados pela análise de crédito fossem deixados à disposição dos clientes tanto no atendimento na rede de agências quanto nos canais de autoatendimento, que passaram a exibir ofertas ativas dos produtos.

O desenvolvimento tecnológico do BB também está cada vez mais voltado para o desenvolvimento de plataformas e canais de relacionamento com o cliente no ambiente virtual, com o objetivo de melhorar a experiência em aparelhos *mobile*. O Banco também tem crescido sua participação e utilização de ferramentas de interação nas redes sociais, seguindo os princípios de transparência no relacionamento com os clientes.

Outro ponto de destaque da atuação do BB na área de tecnologia foi a inauguração do novo Datacenter Capital Digital, que reduz os riscos operacionais. No que diz respeito à gestão da sustentabilidade, o BB desenvolve um conjunto integrado de ações de TI Verde, que busca envolver e promover a utilização eficiente dos recursos para minimizar a geração de resíduos.

ENGAJAMENTO COM PÚBLICOS DE INTERESSE E MEIO AMBIENTE

O Banco do Brasil tem a ética como compromisso e o respeito como atitude nas suas relações com funcionários, fornecedores, parceiros, clientes, credores, acionistas, concorrentes, comunidade, governo e entidades ligadas ao meio ambiente. Atua em consonância com valores universais de direitos humanos, trabalhistas e de preservação do meio ambiente. Consciente de sua capacidade de influenciar pessoas e organizações, o Banco adota práticas de referência e estimula que seus públicos também incorporem o compromisso com o desenvolvimento sustentável.

FUNCIONÁRIOS

Um dos objetivos estratégicos traçados para o Banco do Brasil é o aumento da satisfação de seus funcionários. Em 2013, o BB foi listado no Guia VOCÊ S/A – As Melhores Empresas para Você Trabalhar. Na última Pesquisa de Satisfação no Trabalho, realizada em 2013, o índice de satisfação dos funcionários cresceu 3,2 p.p. em comparação com 2012. O Banco do Brasil conseguiu atingir 76% de favorabilidade, contra 72,8% do período anterior.

Para o BB, esse é um reconhecimento importante das iniciativas desenvolvidas para criar um ambiente de trabalho saudável e motivador e um conjunto de políticas, práticas e programas de gestão de pessoas que privilegiam a formação, o desenvolvimento de competências, o desempenho, o bem-estar e a ética nas relações de trabalho. O novo Plano de Funções, que estabelece novas atribuições e níveis de responsabilidade para os funcionários, mitigando significativamente a exposição do Banco ao risco de futuras ações trabalhistas, também merece destaque.

Uma das práticas já estabelecidas são as Equipes de Comunicação e Autodesenvolvimento (Ecoas), formadas pelos próprios funcionários em cada uma das dependências do Banco, que foram integradas por 8.688 funcionários em 2013. As Ecoas atuam nos temas de responsabilidade socioambiental, ecoeficiência, voluntariado, comunicação interna, clima organizacional, reconhecimento, capacitação e qualidade de vida.

Um dos maiores desafios em gestão de pessoas está relacionado à expansão dos negócios do Banco. O BB tem implementado novas práticas e melhorado o sistema dos processos de gestão. Por exemplo, as agências do Banco no exterior passaram a receber um suporte diferenciado em gestão de pessoas, com base na formulação de um plano com ações que foram implementadas ao longo de 2013. Essas iniciativas envolveram desde a divulgação das políticas globais de gestão de pessoas, aprovadas em 2012, até a disponibilização de treinamentos em inglês e espanhol, além de benefícios, endomarketing e reconhecimento profissional.

GRI G4-10

| Perfil dos Funcionários | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|---------|---------|---------|
| Por Contrato de Trabalho | | | |
| Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) ⁽¹⁾ | 113.810 | 114.182 | 112.216 |
| Estatutário | 35 | 35 | 34 |
| Por Região | | | |
| Norte | 5.163 | 5.184 | 5.085 |
| Nordeste | 19.532 | 19.595 | 18.945 |
| Sul | 19.802 | 19.644 | 19.516 |
| Sudeste | 51.574 | 51.594 | 50.715 |
| Centro-Oeste | 17.662 | 18.094 | 17.891 |
| Exterior | 77 | 71 | 64 |

(1) O Banco não contrata profissionais como temporários. O total de funcionários que mantém vínculo empregatício com o BB é de 115.389, a diferença é de pessoas cedidas ou afastadas.

GRI G4-LA1

| Rotatividade por Gênero | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Média de Funcionários ⁽¹⁾ | | | |
| Sexo Feminino | 45.900 | 47.041 | 46.892 |
| Sexo Masculino | 65.519 | 66.955 | 66.307 |
| Total | 111.418 | 113.996 | 113.199 |
| Desligamentos no Período ⁽²⁾ | | | |
| Sexo Feminino | 1.436 | 1.450 | 2.124 |
| Sexo Masculino | 2.459 | 2.816 | 3.302 |
| Total | 3.895 | 4.266 | 5.426 |
| Taxa de Rotatividade ⁽³⁾ | | | |
| Sexo Feminino | 3,06 | 3,07 | 4,56 |
| Sexo Masculino | 3,67 | 4,20 | 5,03 |
| Total | 3,42 | 3,74 | 4,84 |

(1) (Número de funcionários no período anterior/número de funcionários no período)/2.

(2) Base Sistema de Apreciação e Registro dos Atos de Admissão e Concessões do Tribunal de Contas da União (SISAC).

(3) (Desligamentos no período/quantidade de funcionários em 31 de dezembro) X 100.

| Rotatividade por Idade | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Média de Funcionários ⁽¹⁾ | | | |
| Até 25 Anos | 7.973 | 7.163 | 5.903 |
| De 26 a 35 Anos | 41.374 | 42.971 | 42.299 |
| De 36 a 45 Anos | 29.445 | 29.614 | 30.022 |
| Acima de 45 Anos | 32.628 | 34.249 | 34.976 |
| Total | 111.418 | 113.996 | 113.199 |
| Desligamentos no Período ⁽²⁾ | | | |
| Até 25 Anos | 408 | 395 | 312 |
| De 26 a 35 Anos | 1.081 | 1.270 | 1.281 |
| De 36 a 45 Anos | 421 | 443 | 489 |
| Acima de 45 Anos | 1.985 | 2.158 | 3.344 |
| Total | 3.895 | 4.266 | 5.426 |
| Taxa de Rotatividade ⁽³⁾ | | | |
| Até 25 Anos | 5,24 | 6,04 | 5,92 |
| De 26 a 35 Anos | 2,52 | 2,95 | 3,08 |
| De 36 a 45 Anos | 1,42 | 1,49 | 1,61 |
| Acima de 45 Anos | 5,92 | 6,17 | 9,55 |
| Total | 3,42 | 3,74 | 4,84 |

(1) (Número de funcionários no período anterior/número de funcionários no período)/2.

(2) Base Sistema de Apreciação e Registro dos Atos de Admissão e Concessões do Tribunal de Contas da União (SISAC).

(3) (Desligamentos no período/quantidade de funcionários em 31 de dezembro) X 100.

| Rotatividade por Região | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Média de Funcionários ⁽¹⁾ | | | |
| Norte | 4.742 | 5.174 | 5.135 |
| Nordeste | 18.061 | 19.564 | 19.270 |
| Sul | 19.740 | 19.723 | 19.580 |
| Sudeste | 51.335 | 51.584 | 51.155 |
| Centro-Oeste | 17.467 | 17.878 | 17.993 |
| Exterior | 75 | 74 | 68 |
| Total | 111.418 | 113.996 | 113.199 |
| Desligamentos no Período ⁽²⁾ | | | |
| Norte | 227 | 243 | 258 |
| Nordeste | 680 | 809 | 1.044 |
| Sul | 737 | 719 | 937 |
| Sudeste | 1.483 | 1.678 | 2.047 |
| Centro-Oeste | 768 | 817 | 1.140 |
| Total | 3.895 | 4.266 | 5.426 |
| Taxa de Rotatividade ⁽³⁾ | | | |
| Norte | 4,40 | 4,69 | 5,07 |
| Nordeste | 3,48 | 4,13 | 5,51 |
| Sul | 3,72 | 3,66 | 4,80 |
| Sudeste | 2,88 | 3,25 | 4,04 |
| Centro-Oeste | 4,35 | 4,52 | 6,35 |
| Total | 3,42 | 3,74 | 4,84 |

(1) (Número de funcionários no período anterior/número de funcionários no período)/2.

(2) Base Sistema de Apreciação e Registro dos Atos de Admissão e Concessões do Tribunal de Contas da União (SISAC).

(3) (Desligamentos no período/quantidade de funcionários em 31 de dezembro) X 100.

Benefícios

GRI G4-LA2

O conjunto de benefícios oferecidos pelo Banco do Brasil extrapola as exigências da legislação e é compatível com seu porte, seu compromisso com a responsabilidade social e sua política de retenção de talentos. Abrange todos os funcionários da mesma maneira, sem distinção de cargos ou funções.

Benefícios Oferecidos pelo BB:

- Ajuda para deslocamento noturno;
- Cassi – assistência médica;
- Auxílio educacional para dependentes de funcionários falecidos ou diagnosticados com invalidez permanente;
- Auxílios: alimentação, refeição, creche/babá e ao filho com deficiência;
- BB Dental – plano odontológico;
- Caixa executivo – vantagem em caráter pessoal (VCP) – lesão por esforço repetitivo (LER – pagamento, em caráter pessoal, da gratificação de caixa executivo por um período de 18 meses a partir do momento em que o colaborador, afastado por LER e Distúrbios Osteomoleculares Relacionados ao Trabalho, retorne às atividades no Banco);
- Extensão da licença-maternidade em caso de nascimento prematuro;
- Faltas abonadas;
- Indenização por assalto;
- Licenças: adoção, maternidade e para acompanhar pessoa enferma da família (LAPEF);
- Portal UniBB Família;
- Previ – previdência complementar;
- Programa de Assistência a Vítimas de Assalto e Sequestro (PAVAS);
- Programas de assistência social – adiantamentos – aquisição de óculos e lentes, catástrofe natural ou incêndio residencial, desequilíbrio financeiro, funeral de dependente econômico, glosas da Cassi, tratamento odontológico e tratamento psicoterápico;
- Programas de assistência social – auxílio – aquisição de medicamentos no exterior, assistência a portadores de deficiência, assistência médico-hospitalar, assistência médico-social, deslocamento para tratamento de saúde no exterior, deslocamento para tratamento de saúde no País, doação/recepção de órgãos e transplantes, enfermagem especial, falecimento em situação de serviço, remoção em unidade de tratamento intensivo (UTI) móvel ou táxi aéreo e tratamento com hormônio do crescimento;
- Programa de assistência social – controle do tabagismo;
- Prorrogação da licença-maternidade (até 180 dias de duração);
- Salário-Maternidade;
- Vale-Cultura;
- Vale-Transporte;
- VCP (continuidade do pagamento em caráter pessoal, por determinado período, da comissão recebida pelo funcionário quando há redução da dotação da dependência);
- VCP – LER (pagamento, em caráter pessoal, de vantagens relativas à gratificação de caixa códigos 288 e 394 aos funcionários que na véspera do afastamento por acidente de trabalho exerciam a função de caixa executivo e foram licenciados com diagnóstico de LER);
- VCP – acidente de trabalho (pagamento, em caráter pessoal, da comissão por um período de 120 dias a partir do momento em que o funcionário, afastado por acidente de trabalho, retorna às atividades no Banco);
- Vantagens de remoção (destinam-se ao custeio parcial de despesas inerentes ao processo de desinstalação, instalação, deslocamento, entre outros, para os funcionários que efetuem mudança de residência devido ao comissionamento, no interesse do serviço).

Diversidade

As políticas e ações de promoção da diversidade são voltadas para a valorização dos direitos humanos e da equidade nas relações internas e a eliminação de todas as formas de preconceito existentes. Um dos focos de atuação do Banco é a igualdade entre gêneros no ambiente de trabalho e na sociedade. Por isso, o BB participa do Programa FEBRABAN de Valorização da Diversidade, que incentiva organizações do setor bancário a promover ações nesse tema em processos de recrutamento e seleção, desenvolvimento e gestão de pessoas. O Banco aderiu em 2010 aos Princípios de Empoderamento das Mulheres, iniciativa desenvolvida pela Organização das Nações Unidas (ONU), e também ao Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, coordenado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM).

As iniciativas relacionadas ao programa da SPM são sistematizadas, a cada 2 anos, em um plano de ação, que inclui medidas como concessão de licenças-maternidade e adoção de até 180 dias, ampliação do prazo de licença-paternidade para 10 dias, ações afirmativas de gênero nos programas corporativos de ascensão profissional, entre outros. O canal de Ouvidoria Interna também atua diretamente na identificação de situações de discriminação à mulher.

Em 2013, o Banco do Brasil firmou um termo de cooperação com a Faculdade Zumbi dos Palmares, instituição de ensino paulistana que visa à inclusão no ensino superior, a fim de viabilizar a integração de seus alunos em um ambiente favorável à discussão da diversidade social. Por meio dessa parceria, o Banco ministrará palestras de educação financeira na faculdade e oferecerá condições especiais para o acesso de alunos e docentes às atividades do CCBB São Paulo e nos eventos esportivos do BB que ocorrerem na capital paulista.

Apesar dos esforços empreendidos, em 2013 o BB recebeu, por meio da Ouvidoria Interna, 15 denúncias de discriminação (ante 6 em 2012 e 7 em 2011), das quais 5 foram consideradas procedentes. Nesses casos, foram tomadas as medidas administrativas cabíveis. Além dos casos e procedimentos citados, houve um inquérito civil

público, ajuizado pelo Ministério Público Federal do Distrito Federal, que solicitou informações acerca de ação ajuizada na 7ª Vara Cível do Foro Regional II de Santo Amaro (SP), em que o autor da demanda afirmou ter sido ofendido pelo segurança com expressões de cunho racista (2012/0117330). O ofício foi respondido pela Diretoria Jurídica do Banco em março de 2013, com as devidas explicações e medidas adotadas pelo Banco para o caso em questão. **GRI G4-HR3**

Para que a diversidade seja um valor presente na cultura organizacional, o Banco do Brasil estabeleceu um conjunto de ações a serem implementadas no período entre 2013 e 2014:

- Realizar estudo da seleção externa com recortes de gênero e raça/etnia;
- Incluir o tema de equidade de gênero e raça em cursos da Universidade Corporativa Banco do Brasil;
- Aprimorar a ação afirmativa de gênero no Programa Ascensão Profissional para a Rede de Agências;
- Melhorar os benefícios concedidos aos funcionários pais solteiros ou em relação hetero ou homoafetiva;
- Aprimorar medidas de apoio às funcionárias gestantes;
- Ampliar a realização de Ouvidorias Itinerantes nos estados, instrumentalizando-as para atuarem com foco no combate às práticas de desigualdades.

GRI G4-LA12

| Diversidade na Governança ⁽¹⁾ | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| Por Faixa Etária | | | |
| De 26 a 35 Anos | 1 | 1 | 0 |
| De 36 a 45 Anos | 16 | 16 | 14 |
| Mais de 45 Anos | 37 | 44 | 38 |
| Por Gênero | | | |
| Masculino | 50 | 56 | 50 |
| Feminino | 4 | 5 | 2 |
| Por Raça | | | |
| Branca | 32 | 31 | 31 |
| Amarela | 1 | 1 | 1 |
| Parda | 3 | 3 | 3 |
| Indígena | 0 | 1 | 1 |
| Não informado | 18 | 25 | 16 |

(1) Considera integrantes do CA, da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria. Desde 2012, inclui ainda membros do Comitê de Remuneração.

| Diversidade no Quadro de Funcionários ⁽¹⁾ | 2011 | | | |
|--|-----------|---------|-------------|--------|
| | Gerencial | Técnico | Operacional | Outros |
| Por Faixa Etária | | | | |
| Até 25 Anos | 368 | 121 | 1.192 | 6.106 |
| De 26 a 35 Anos | 10.567 | 4.338 | 8.900 | 19.113 |
| De 36 a 45 Anos | 11.278 | 3.465 | 4.852 | 9.960 |
| Mais de 45 Anos | 12.320 | 3.913 | 4.454 | 12.863 |
| Por Gênero | | | | |
| Masculino | 22.514 | 7.501 | 10.046 | 26.871 |
| Feminino | 12.019 | 4.336 | 9.352 | 21.171 |

(1) Considera integrantes do CA, da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria.

| Diversidade no Quadro de Funcionários ⁽¹⁾ | 2012 | | | |
|--|-----------|---------|-------------|--------|
| | Gerencial | Técnico | Operacional | Outros |
| Por Faixa Etária | | | | |
| Até 25 Anos | 347 | 108 | 1.144 | 4.939 |
| De 26 a 35 Anos | 11.245 | 4.497 | 9.067 | 18.214 |
| De 36 a 45 Anos | 11.444 | 3.490 | 4.922 | 9.817 |
| Mais de 45 Anos | 12.936 | 4.056 | 4.596 | 13.360 |
| Por Gênero | | | | |
| Masculino | 23.281 | 7.673 | 10.117 | 25.907 |
| Feminino | 12.691 | 4.478 | 9.612 | 20.423 |

(1) Considera integrantes do CA, da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria. Inclui ainda membros do Comitê de Remuneração.

| Diversidade no Quadro de Funcionários ⁽¹⁾ | 2013 | | | | |
|--|-----------|---------|-------------|-------------------------------|--------|
| | Gerencial | Técnico | Operacional | Assessoramento ⁽²⁾ | Outros |
| Por Faixa Etária | | | | | |
| Até 25 Anos | 348 | 56 | 1.187 | 67 | 3.610 |
| De 26 a 35 Anos | 11.279 | 1.375 | 9.393 | 3.243 | 16.284 |
| De 36 a 45 Anos | 11.750 | 1.198 | 5.316 | 2.535 | 9.572 |
| Mais de 45 Anos | 12.910 | 1.293 | 4.755 | 2.524 | 13.521 |
| Por Gênero | | | | | |
| Masculino | 23.530 | 2.673 | 10.489 | 5.065 | 23.879 |
| Feminino | 12.757 | 1.249 | 10.162 | 3.304 | 19.108 |

(1) Considera integrantes do CA, da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria.

(2) Categoria de monitoramento inserida em 2013 devido a mudanças na estrutura de cargos do Banco.

GRI G4-LA13

| Remuneração Média por Gênero e Categoria Funcional (R\$) | 2011 | | 2012 | | 2013 | |
|--|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
| | Masculino | Feminino | Masculino | Feminino | Masculino | Feminino |
| Gerencial | 7.853,50 | 6.623,38 | 8.254,62 | 7.014,46 | 8.948,43 | 7.580,47 |
| Técnico | 8.160,09 | 7.516,02 | 8.749,41 | 8.120,67 | 8.070,13 | 7.324,78 |
| Operacional | 4.017,41 | 3.917,77 | 4.293,56 | 4.183,79 | 4.274,76 | 4.135,68 |
| Assessoramento | - | - | - | - | 9.449,82 | 9.136,24 |
| Outros | 3.190,78 | 2.829,53 | 2.932,70 | 2.781,65 | 3.276,43 | 3.094,25 |

Associação e Negociação Coletiva

GRI G4-11 | G4-HR4

O relacionamento do Banco do Brasil com os sindicatos que representam seus funcionários está consolidado e ocorre de forma ética e contínua. O BB é signatário desde 2011 do Acordo Marco com a UNI Américas, que garante os direitos dos funcionários do BB em todo o continente americano. O instrumento prevê o respeito aos direitos legais e de acordos e convênios coletivos dos bancários em seus países, bem como a princípios e direitos fundamentais do trabalho, como os do Pacto Global.

O BB adota um modelo de negociações permanentes ao longo do ano, além da campanha salarial, o que possibilita a manutenção do diálogo e das soluções negociadas. A liberdade de associação dos funcionários aos sindicatos e negociação coletiva é assegurada pelas diretrizes emanadas da sede do Banco. A transparência para todos os assuntos relacionados a esse tema é reforçada pela manutenção do site www.bbnegociacaocoletiva.com.br, que reúne documentos, notícias e vídeos, entre outros materiais.

A despeito de sua capilaridade, o Banco celebra Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) com abrangência nacional e que cobre 100% dos funcionários. Os Acordos Coletivos de Trabalho Aditivos à Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) tratam de questões específicas do BB e que geralmente já estão em patamares superiores aos estabelecidos pela Convenção. Os temas relacionados a saúde e segurança considerados no ACT foram LER, vacinação contra a gripe e funcionários portadores de

restrições ao desempenho de suas atividades habituais. Além disso, foi estabelecida a criação de grupo de trabalho, formado por representantes dos bancários e dos bancos, para discutir as causas do adoecimento dos funcionários. **GRI G4-LA7 | G4-LA8**

Saúde e Segurança **GRI G4-LA5**

A gestão da saúde e segurança é realizada por comitês formais que representam todos os funcionários do BB. São compostos por gestores e empregados que ajudam no monitoramento e no desenvolvimento de programas de melhoria das condições do ambiente de trabalho. O Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) exemplifica esse modelo de atuação. Ele vai além das exigências legais – como o fato de assegurar um maior leque de exames com menor periodicidade – e atua para prevenir, detectar precocemente, monitorar e controlar possíveis danos à saúde.

O BB conta com o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que assegura um conjunto de ações complementares às de saúde ocupacional e de segurança no trabalho. Dentre elas mereceu destaque em 2013 a realização da Semana QVT, que contou com uma palestra do doutor Dráuzio Varella sobre o impacto das mudanças do estilo de vida na melhoria da saúde, como a boa alimentação e a prática de atividade física. Esse programa passou por uma revisão em 2013, com base em pesquisa realizada com o corpo funcional, e as inovações propostas serão implementadas a partir de 2014.

O BB ainda conta com uma rede de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), que reúne profissionais distribuídos por todo o Brasil a fim de colaborar para o alcance de um nível desejável de segurança e saúde para todos os funcionários. Essa equipe realiza, entre outros procedimentos, análises ergonômicas do trabalho e inspeções de segurança e mapas de risco, além de acompanhar as causas de adoecimento, os motivos de afastamento e o nível de acessibilidade para pessoas com deficiência. Cabe aos SESMT ainda assessorar as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) e os Grupos de Abandono (GRUAs). Presentes em todas as unidades do Banco, as CIPAs e as GRUAs são comissões formadas por funcionários e prezam pela saúde e segurança de todos os funcionários (saiba melhor no quadro).

No que se refere aos funcionários que asseguram o atendimento ao público e, portanto, estão mais propensos a serem alvo de ocorrências decorrentes de problemas de segurança pública, o BB dispõe do Programa de Assistência a Vítimas de Assalto e Sequestro (PAVAS), que garante assistência médica, psicológica, jurídica e de segurança às vítimas de atentado ao patrimônio do BB. O programa representa importante suporte para o restabelecimento da rotina dos funcionários.

CIPA

Promove ações que divulgam normas de segurança e conscientizam os funcionários para a qualidade de vida e o cuidado com a saúde, como a Semana Interna de Prevenção de Acidentes. Também analisa o local de trabalho para definir o Mapa de Riscos e recomendar ações nesse âmbito ao Banco.

GRUA

Coordena ações de retirada dos ocupantes de um pavimento ou edifício em caso de emergências, como incêndios, suspensão do fornecimento de energia elétrica, ameaça de bomba, enchente etc. Elabora ainda o plano de abandono, revisado anualmente. **GRI G4-LA6**

| Indicadores de Saúde e Segurança por Região (%) ⁽¹⁾ | Sul | | Sudeste | | Centro-Oeste | | Norte | | Nordeste | |
|--|-------|-------|---------|--------|--------------|--------|--------|--------|----------|--------|
| | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 |
| Taxa de Lesões (TL) ⁽²⁾ | 16,57 | 16,81 | 18,66 | 23,86 | 17,33 | 22,14 | 43,72 | 47,53 | 36,36 | 42,35 |
| Taxa de Absenteísmo ⁽³⁾ | 3,73 | 3,26 | 3,86 | 3,65 | 4,05 | 3,88 | 5,15 | 5,40 | 5,06 | 5,04 |
| Taxa de Doença Ocupacional (TDO) ⁽⁴⁾ | 2,98 | 5,73 | 2,79 | 3,26 | 2,60 | 7,35 | 8,35 | 17,38 | 6,50 | 22,74 |
| Taxa de Dias Perdidos (TDP) ⁽⁵⁾ | 81,24 | 77,52 | 104,98 | 104,26 | 162,91 | 132,19 | 340,10 | 273,42 | 427,78 | 425,26 |
| Percentual de Dias Perdidos | 0,43 | 0,35 | 0,22 | 0,24 | 0,49 | 0,46 | 1,00 | 1,10 | 1,41 | 1,40 |

(1) Em 2013 foram registrados dois óbitos. Em 2012, havia sido registrado um óbito.

(2) TL = número de lesões/horas trabalhadas X 1.000.000.

(3) Absenteísmo = total de dias perdidos/dias programados.

(4) TDO = número de casos de doenças ocupacionais/horas trabalhadas X 1.000.000.

(5) TDP = número de dias perdidos relacionados ao trabalho/dias programados X 100.

Treinamento e Desenvolvimento

GRI G4-LA9 | G4-LA10 | G4-FS4

O Banco do Brasil define anualmente metas e indicadores para a capacitação de seus funcionários por meio de treinamentos específicos, desenvolvidos de forma presencial e on-line e com ferramentas que permitem o acompanhamento do histórico de participação e a avaliação dos participantes. Um dos destaques nessa área é o lançamento do novo portal da UniBB, que oferece um ambiente virtual de aprendizado disponível remotamente e variedade de conteúdo, com animações, jogos e ambiente colaborativo para troca de conhecimento.

O portal, disponível em português, inglês e espanhol, funciona como integrador de todas as ações de educação do Banco do Brasil e acompanha o posicionamento mercadológico do BB, o que favorece o engajamento de todos com os objetivos organizacionais. A implementação do novo portal trouxe como resultado, além de um processo de aprendizagem mais rápido, moderno e atrativo, a redução de despesas com deslocamentos.

Portal UniBB em 2013

116.047

PESSOAS
CADASTRADAS ⁽¹⁾

280

CURSOS

130

TRILHAS DE
APRENDIZAGEM –
ALGUMAS ESPECÍFICAS
PARA FUNCIONÁRIOS
NO EXTERIOR

445

CONTEÚDOS
NA BIBLIOTECA
DIGITAL

2,8

MILHÕES
DE CURSOS
CONCLUÍDOS

(1) Considera funcionários, adolescentes trabalhadores, funcionários contratados no exterior, presidentes de AABs etc.

Em 2013, o BB ainda disponibilizou o Portal UniBB Família, ambiente que reúne conteúdos educacionais e apoio escolar para a família dos funcionários, abrangendo os ensinamentos infantil, fundamental, médio, pré-vestibular e profissional. Na UniBB, o Banco também disponibiliza o Programa Caminhos para Aposentadoria, com o objetivo de orientar o funcionário na construção de um projeto de vida para o futuro.

Em 2013, o BB investiu R\$ 91,7 milhões em educação corporativa, o que representa R\$ 817,17 por funcionário. Esse investimento contempla várias ações e programas educativos na área de negócios e apoio a negócios voltados para a melhoria do desempenho profissional e para a educação continuada. Dentre eles destacam-se cursos de diferentes modalidades, bol-

sas de idiomas, certificações internas, profissionais, legais e de mercado e programas de graduação, pós-graduação e de aprimoramento dos funcionários. Embora o investimento tenha sido 11,4% inferior ao valor de 2012, houve maior oferta de treinamentos (27,7% a mais do que no ano anterior), com menor custo, o que contribuiu para a eficiência operacional do BB.

O Banco do Brasil estimula a participação em treinamentos de todos os funcionários por meio da meta de capacitação de 30 horas anuais per capita. No ano de 2013, esse índice foi de 62,0 horas, número muito superior à meta estabelecida e que totaliza a dedicação de 6,9 milhões de horas em ações de capacitações, em todas as modalidades. Registrou-se ainda incremento de 102% no número de bolsas de estudos de especialização e de 106% nas bolsas de idiomas.

| Treinamentos | 2011 | 2012 | 2013 |
|------------------------------|------------|-----------|-----------|
| Lotação Final | 113.810 | 114.182 | 112.216 |
| Treinados | 45.974 | 112.184 | 110.186 |
| Treinamentos | 1.030.964 | 1.160.727 | 1.482.026 |
| Horas | 11.804.434 | 9.629.015 | 6.960.551 |
| Treinamentos por Funcionário | 9,06 | 10,17 | 13,21 |
| Horas por Funcionário | 103,72 | 84,33 | 62,03 |
| Percentual de Treinados | 40,40 | 98,25 | 98,19 |

| Treinamentos em 2013 por Categoria Funcional | Gerencial | | | Técnico | | | Operacional | | |
|--|-----------|----------|-----------|-----------|----------|---------|-------------|----------|-----------|
| | Masculino | Feminino | Total | Masculino | Feminino | Total | Masculino | Feminino | Total |
| Lotação Final | 23.535 | 12.757 | 36.292 | 3.416 | 1.739 | 5.155 | 10.487 | 10.161 | 20.648 |
| Treinados | 23.310 | 12.713 | 36.023 | 3.181 | 1.682 | 4.863 | 10.153 | 9.903 | 20.056 |
| Treinamentos | 274.103 | 151.577 | 425.680 | 30.585 | 20.419 | 51.004 | 155.260 | 144.898 | 300.158 |
| Horas | 1.305.916 | 740.589 | 2.046.505 | 127.233 | 83.738 | 210.971 | 745.972 | 696.166 | 1.442.138 |
| Treinamentos por Funcionário | 11,65 | 11,88 | 11,73 | 8,95 | 11,74 | 9,89 | 14,80 | 14,26 | 14,54 |
| Horas por Funcionário | 55,49 | 58,05 | 56,39 | 37,25 | 48,15 | 40,93 | 71,13 | 68,51 | 69,84 |
| Percentual de Treinados | 99,04 | 99,66 | 99,26 | 93,12 | 96,72 | 94,34 | 96,82 | 97,46 | 97,13 |

| Treinamentos em 2013 por Categoria Funcional | Assessoramento | | | Outros | | |
|--|----------------|----------|---------|-----------|-----------|-----------|
| | Masculino | Feminino | Total | Masculino | Feminino | Total |
| Lotação Final | 4.343 | 2.852 | 7.195 | 23.855 | 19.071 | 42.926 |
| Treinados | 4.113 | 2.743 | 6.856 | 23.540 | 18.848 | 42.388 |
| Treinamentos | 41.618 | 28.952 | 70.570 | 352.425 | 282.189 | 634.614 |
| Horas | 173.434 | 125.270 | 298.704 | 1.660.555 | 1.301.678 | 2.962.233 |
| Treinamentos por Funcionário | 9,58 | 10,15 | 9,81 | 14,77 | 14,80 | 14,78 |
| Horas por Funcionário | 39,93 | 43,92 | 41,52 | 69,61 | 68,25 | 69,01 |
| Percentual de Treinados | 94,70 | 96,18 | 95,29 | 98,68 | 98,83 | 98,75 |

O BB disponibiliza a todos os funcionários cursos que abordam conteúdos relacionados à condução do processo de crédito, de acordo com as diretrizes de sustentabilidade. Em 2013, os cursos abordaram:

- Programa ABC (programa para redução da emissão de GEE na agricultura);
- Estratégia de desenvolvimento sustentável;
- Crédito e risco socioambiental;
- Profissional;
- Banco Crédito Acessibilidade;
- Cooperativismo;
- Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV);
- Microcrédito Produtivo Orientado (MPO);
- Fundo de Financiamento Estudantil (Fies).

A escolha dos cursos deve considerar orientações estratégicas, de carreira e das necessidades de desenvolvimento de competências, da equipe ou da dependência. Todas as unidades da empresa têm tal indicador e a cada funcionário é proposta base mínima anual de 30 horas de capacitação. A quantidade de horas pode ser ampliada, conforme interesse do empregado e necessidade apontada pelo gestor.

Os funcionários são convidados a participar do Projeto Voluntários BB e de iniciativas como doações em dinheiro, alimentos e outros itens a entidades (saiba mais na [página 86](#)). O engajamento desse público para a sustentabilidade inclui também a promoção de campanhas como as do Dia do Meio Ambiente e Ecologia, do Dia Mundial da Água e da Hora do Planeta.

Para reforçar a correta compreensão dos funcionários acerca da aplicação do Código de Ética e das Normas de Conduta, o BB lançou em junho de 2013 uma campanha de comunicação interna. A iniciativa destacou a relevância de valores éticos e morais na realização de negócios e no ambiente de trabalho. Para isso foram utilizados recursos audiovisuais modernos, com vídeos de duração entre 3 e 5 minutos, reforçados pela veiculação de matérias internas e mensagens de sensibilização. A campanha remete a dilemas éticos vivenciados em situações práticas, com o intuito de gerar reflexão sobre como os funcionários deverão atuar perante os desafios do dia a dia. Os 10 episódios divulgados ultrapassaram a marca de 277 mil visualizações. **GRI G4-FS15 | G4-HR2**



OS FUNCIONÁRIOS DO BANCO RECEBEM TREINAMENTOS ESPECÍFICOS EM SUSTENTABILIDADE E SÃO CONVIDADOS A PARTICIPAR DO PROJETO VOLUNTÁRIOS BB

Carreira

GRI G4-LA11

Os funcionários do BB têm seus desempenhos acompanhados e avaliados formalmente, por meio do programa Gestão de Desempenho Profissional por Competências e Resultados. A análise é feita no modelo 360º e considera 5 perspectivas – Financeira, Clientes, Processos Internos, Aprendizado e Crescimento e Socioambiental. Em 2013, 98,7% dos profissionais tiveram seu desempenho acompanhado por esse instrumento.

Além de avaliar competências, o modelo de avaliação de desempenho funcional passou a mensurar também as contribuições individuais no atingimento das metas estabelecidas. Tal medida estimula o alcance dos objetivos organizacionais e contribui para a valorização do mérito na ascensão profissional.

FORNECEDORES

GRI G4-12 | G4-13 | G4-EC9 | G4-EN32 | G4-EN33 |

G4-LA14 | G4-LA15 | G4-HR10 | G4-HR11 | G4-S09 | G4-S010

A cadeia de fornecedores do Banco é composta por diversos elementos, com destaque para as seguintes atividades: bens (mobiliário, equipamentos de TI e materiais), obras, serviços (segurança, TI, apoio e consultoria de marketing) e locação de bens móveis e imóveis. O relacionamento do Banco do Brasil com seus fornecedores e prestadores de serviço é pautado pelo respeito e pela transparência, com base no cumprimento das especificações e no controle de qualidade e em obediência aos princípios de RSA e às legislações pertinentes. Esses princípios, bem como as exigências e expectativas em relação ao modo de atuação dos fornecedores, estão expressos na Política de Relacionamento com Fornecedores, divulgada no site do Banco.

Entre os principais benefícios trazidos pela política está o comprometimento do BB com o estímulo para que os fornecedores adotem um modelo de gestão socioambientalmente responsável. Nos últimos anos, o BB tem avançado nos procedimentos de compras e contratações, tendo incluído em seus normativos orientação para a preferência ao fechamento de negócios com empresas que respeitam e aplicam princípios e critérios de sustentabilidade em suas atividades (veja no quadro da [página 80](#)).

Consta na minuta padrão de contrato do Banco cláusulas nas quais o fornecedor declara e obriga-se a: proteger e preservar o meio ambiente, evitando práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais; não utilizar, direta ou indiretamente, trabalho infantil, ilegal ou análogo ao escravo; não adotar práticas de discriminação para o acesso e a manutenção do emprego por sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar, gravidez, entre outros. Em complemento, os fornecedores e prestadores de serviços declaram, quando assinam o contrato, conhecer o Código de Ética do BB, disponível no site www.bb.com.br. **GRI G4-HR5 | G4-HR6**

Em regra, as compras de bens e contratações de serviços e obras do BB são realizadas por processos licitatórios, em conformidade com a Lei nº 8.666/93, que visa à seleção da proposta mais vantajosa para o Banco. Os procedimentos de compra são centralizados nos Centros de Compras, localizados em São Paulo (SP), Curitiba (PR) e Belo Horizonte (MG), o que permite aumento da eficiência e redução de custos. As compras de bens e contratações de serviços são divulgadas no site do Banco, no site Transparência Pública e no site Contas Públicas, entre outros, em atendimento ao Princípio da Publicidade.

Em 2013, o BB manteve contratos vigentes com 4.445 fornecedores – 99% sediados ou com filial no Brasil. Também realizou 14.649 processos de compras de bens e contratação de serviços e obras (licitação e contratação direta). Os pagamentos efetuados no ano totalizaram R\$ 2,1 bilhões na contratação de fornecedores e prestadores de serviços no Brasil e R\$ 6,5 milhões no exterior.

Com a finalidade de proporcionar agilidade às compras e às contratações enquadradas pela lei como pequenas despesas, as dependências podem realizar aquisições dessa natureza, valendo-se dos fornecedores locais. Deve ser considerado se o preço a ser pago é compatível com o praticado no mercado e, no caso da contratação de contribuintes individuais autônomos, o prestador de serviço deve estar regularmente inscrito no Regime de Previdência Social. Esses pagamentos representaram cerca de 26,8% do total em 2013, no montante de R\$ 563 milhões.

Destacou-se no período a licitação do BB em conjunto com outra instituição financeira pública para a aquisição de papel A4 branco, com vistas a ganhos de escala com o volume em aquisição, bem como à redução do preço ofertado. A economia obtida foi de R\$ 900 mil e leva em consideração o volume adquirido pelo BB, o preço contratado na compra conjunta e o ofertado em outras licitações do mesmo ano, que não resultaram em contratações.

O Banco verifica o cumprimento das obrigações dos fornecedores e analisa indícios ou denúncias sobre eventuais infrações e desconformidades. O gestor do contrato controla o cumprimento das cláusulas acordadas, a vigência e os valores definidos, utilizando sistemas específicos. Em norma interna, o Banco orienta o

gestor de contrato a prestar especial atenção ao cumprimento de cláusulas relacionadas a questões trabalhistas da contratada e de eventuais subcontratadas.

Os fornecedores devem fornecer certidões e documentos, entre eles a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas. Para aprimorar essa fiscalização, o BB implantou em 2013 o serviço de assessoria documental, em que um terceiro especialista confere os documentos fornecidos pelas empresas contratadas relacionados às obrigações trabalhistas e previdenciárias de cada trabalhador. No caso de contratos com valor igual ou superior a R\$ 10 milhões, é realizada uma avaliação específica em direitos humanos. Em casos de irregularidades, o gestor do contrato toma as medidas administrativas necessárias.

ESTÍMULO À SUSTENTABILIDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES

A adoção de critérios socioambientais, o mapeamento da cadeia de fornecedores, a capacitação e o engajamento com iniciativas setoriais são as principais frentes de trabalho do BB para promover a sustentabilidade na sua cadeia de suprimentos. Combinadas, essas iniciativas têm seu efeito amplificado e contribuem para o desenvolvimento sustentável de empresas em todo o País.

CRITÉRIOS PARA COMPRAS E CONTRATAÇÕES

Sempre que possível e em complementação à Lei nº 8.666/93, os normativos do Banco permitem a inclusão de critérios de sustentabilidade, como procedimentos para o descarte de resíduos sólidos (em especial na aquisição de bens e contratação de serviços e obras) e preferência por empresas com boas práticas socioambientais. Na aquisição de alguns itens, como mobiliário e papéis, são exigidas certificações ambientais específicas (saiba mais na [página 99](#)). Além disso, está em desenvolvimento uma ferramenta para registrar e identificar as aquisições que têm critérios de sustentabilidade no sistema de compras corporativo.

MAPEAMENTO DA CADEIA

Uma das ações previstas na Agenda 21 do BB, com conclusão prevista para dezembro de 2014, definirá os fornecedores críticos com base em critérios econômicos, sociais e ambientais e identificará os riscos socioambientais na cadeia. Em 2013, o Banco não registrou casos de encerramento de contratos de fornecimento em decorrência de avaliações de impactos socioambientais significativos.

CAPACITAÇÃO

As Ecoas disseminam conhecimentos em sustentabilidade para os trabalhadores terceirizados que prestam serviços diretamente nas dependências do BB.

ENGAJAMENTO

O Banco convida seus fornecedores a participar da atualização periódica da Agenda 21 do BB e de eventos como o Programa Gestão de Carbono na Cadeia de Valor, desenvolvido pela Câmara Temática de Energia e Mudanças Climáticas do Centro Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), e patrocina ações que sensibilizam e capacitam os gestores para a realização de seus inventários de emissão de GEE.

DESAFIO 7 |

Aprimorar a gestão dos riscos econômicos, sociais e ambientais na cadeia de fornecedores. Veja as ações do BB para este desafio na [página 33](#).

DESAFIO 8 |

Identificar oportunidades socioambientais na cadeia de fornecedores que gerem benefícios comerciais ao Banco (redução de custos/aumento de receita/mitigação dos riscos). Veja as ações do BB para este desafio na [página 33](#).

DESAFIO 9 |

Reforçar a atuação do Banco como um agente impulsionador de práticas sustentáveis em sua cadeia de fornecedores. Veja as ações do BB para este desafio na [página 34](#).

DESAFIO 10 |

Aprimorar as práticas do Banco sobre a questão de compras sustentáveis. Veja as ações do BB para este desafio na [página 34](#).

| Crítérios de Direitos Humanos na Avaliação de Fornecedores | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|-------|-------|-------|
| Total de Empresas Contratadas | 5.557 | 5.170 | 4.445 |
| Fornecedores Submetidos à Avaliação | 262 | 295 | 319 |

Em relação aos serviços de vigilância, o Banco exige que 100% dos empregados da empresa contratada que atuam nas dependências do BB tenham concluído o Curso de Formação em Vigilância, cuja abordagem inclui aspectos de direitos humanos e relações humanas no trabalho, entre outros assuntos, e todo o material é homologado pelo Departamento de Polícia Federal. **GRI G4-HR7**

Cientes**GRI G4-FS5 | G4-FS15**

Os clientes do Banco do Brasil têm à disposição uma rede de 67,6 mil pontos de atendimento e também diversos canais digitais para a realização de transações e comunicação com o BB. O Banco deu continuidade à estratégia de instalação de novas agências, incluindo municípios menos populosos (até 30 mil habitantes) e localidades que não detinham atendimento BB. **GRI G4-FS13**

REDE DE ATENDIMENTO DO BB

PRESENTE EM

| | | | | | | |
|-------------------------------|--------------|--------------------------|--|---------------------------------|---|---------------------------|
| 99,9% | 5.450 | 1.746 | 11.947 | 44.117 | 10.251 | 6.189 |
| DOS MUNICÍPIOS BRASILEIROS | AGÊNCIAS | PONTOS DE ATENDIMENTO | PONTOS DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO | TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO | PONTOS DE ATENDIMENTO E ESTABELECIMENTO CONVENIADOS (MAIS BB) | PONTOS DO BANCO POSTAL |

Para atender ao mercado, o Banco do Brasil também está atuando na oferta de produtos e serviços fora do ambiente tradicional de agência bancária. Em 2013, a rede de correspondentes Mais BB acolheu mais de 2 milhões de propostas de abertura de contas – 1,4 milhão de propostas de contas de depósito no Banco Postal. Por meio dos correspondentes, foram disponibilizados R\$ 9 bilhões em empréstimos e financiamentos, com destaque para as linhas de crédito de negócios sociais – MPO, Pronaf e PMCMV.

Em linha com sua estratégia de estar sempre à frente de movimentos que contribuam para a ampliação de negócios sustentáveis, com mais benefícios para os clientes, o Banco lançou o programa Cada Vez + BOMPRATODOS, que tem a transparência como um dos principais pilares das ações de relacionamento com esse público. Um dos principais destaques de 2013 foi o lançamento do novo extrato de serviços, que pode ser acessado nos caixas eletrônicos, na internet, nos *smartphones* e nas agências. Com essa ferramenta, o cliente recebe subsídios para decidir sobre a melhor forma de pagar pelas tarifas, de acordo com seu perfil de consumo dos serviços bancários. O BB é o único banco a disponibilizar essa solução, que foi acessada por 3,8 milhões de clientes em 2013. **GRI G4-PR3**

Outra ação que reforça o pioneirismo do Banco do Brasil está relacionada à Resolução CMN nº 4.196/2013, que instituiu a comercialização de três pacotes de serviços padronizados, com data limite para implementação de 1º de julho de 2013. O BB foi o primeiro banco a ofertar os novos pacotes, com praticamente dois meses de antecedência ao prazo estabelecido. A iniciativa permite que os clientes comparem o preço dos pacotes entre os bancos com maior precisão, pois passam a encontrar em todos os bancos pacotes com nomes e composição de serviços idênticos.

**BUSCANDO A EXCELÊNCIA
NOS RELACIONAMENTOS,
O BB INVESTE NA
MELHORIA DE SEUS
PRODUTOS E SERVIÇOS,
ACESSIBILIDADE
E QUALIDADE NO
ATENDIMENTO AOS
CLIENTES**

Mais facilidade para o cliente | O BB simplificou os pacotes de serviços oferecidos – de 31 passaram a ser 7 –, o que torna mais fácil a compreensão da composição de cada produto. Disponibilizou a nova fatura de cartão de crédito, com mais clareza nas informações relevantes, como opções para pagamento e resumos de compras em real e dólar, limites disponíveis e saldo de pontos no programa de relacionamento. Ainda com relação à fatura do cartão de crédito, o BB melhorou a versão on-line do produto, com uma apresentação interativa e de fácil acesso ao histórico dos últimos 12 meses.

Transações pelo celular | O BB modernizou o autoatendimento via *smartphones*, com uma nova versão que possibilita a emissão de comprovantes das transações realizadas. Além disso, o aplicativo reconhece automaticamente o código de barras de boletos recebidos pelo cliente via e-mail, o que facilita o pagamento.

Desde 2011, o pagamento de boletos via *smartphones* já era facilitado pelo leitor de QR-Code, que evitava a necessidade de digitar o código de barras. Em 2013, o Banco aperfeiçoou essa tecnologia para conferir mais agilidade às transações. Visando à integração de canais, cerca de 80% dos boletos de cobrança do BB contém QR-Code.

Acessibilidade | Com base no Termo de Ajuste de Conduta (TAC) firmado com o Ministério Público, o Banco do Brasil aprimorou seus canais para o atendimento a clientes com necessidades especiais.

- Internet: o autoatendimento BB pela internet está preparado para a utilização dos *softwares* leitores de tela mais utilizados no mercado.
- Terminais de autoatendimento: em quase 100% dos terminais, clientes com deficiência visual são identificados pelo cartão magnético: a tela se apaga, o menu é disponibilizado ao cliente de forma auditiva, e o cliente utiliza o teclado físico com marcação pototátil para navegar entre as opções.
- Central de Atendimento BB: atendimento exclusivo para clientes com deficiência auditiva ou de fala por meio do telefone 0800 729 0088.
- Agências: no fim de 2013, 99,6% das unidades de atendimento do Banco estavam adequadas às Normas Técnicas de Acessibilidade, pois garantem: atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida (temporária ou definitiva), idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas de crianças de colo; facilidade de circulação e de acesso às dependências, aos guichês de caixa e aos terminais de autoatendimento para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva; e prestação de informações sobre seus procedimentos operacionais às pessoas com deficiências sensoriais (visuais e auditivas). **GRI G4-FS14**

Educação financeira | Este tema é tratado como direcionamento estratégico e compõe os modelos e processos de atendimento ao cliente. Funcionários que atuam no atendimento ao público estão capacitados para prestar orientações que contribuem com a saúde financeira dos clientes, especialmente os beneficiários dos negócios sociais, uma vez que podem oferecer-lhes soluções mais adequadas às suas necessidades e proporcionar condições para a escolha correta dos produtos e serviços bancários. No âmbito do BOMPRATODOS, o Banco oferece o serviço exclusivo de assessoria fi-

nanceira, que monitora o comportamento do cliente no uso do cheque especial e do cartão de crédito. O cliente recebe orientações via celular sempre que atinge níveis elevados de utilização e pode parcelar de forma automática os saldos utilizados, por meio de linhas de crédito com taxas de juros mais baixas. **GRI FS16**

Engajamento em campanhas socioambientais | Por meio dos diversos canais de comunicação do Banco, os clientes são convidados a participar de campanhas de doações, entre elas a que beneficia o Fundo para Infância e Adolescência (FIA), com dedução no imposto de renda. Adicionalmente, esse público é convidado a refletir sobre o consumo responsável de recursos e a preservação ambiental por iniciativas relacionadas a datas comemorativas, como o Dia do Meio Ambiente e Ecologia, o Dia Mundial da Água e a Hora do Planeta.

Satisfação dos Clientes

O Banco do Brasil promoveu uma ampla reestruturação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que ampliou a resolução das demandas do usuário na primeira ligação. As principais melhorias foram:

- Ampliação do quadro próprio, com a contratação de mais de 100 funcionários, totalizando 430 profissionais;
- O atendimento telefônico do SAC passou a ser feito exclusivamente por funcionários do quadro próprio, em substituição ao serviço terceirizado que não tem acesso à maioria das transações em função do sigilo bancário;
- Estruturação de área para conduzir as ocorrências originadas pelos clientes e consumidores no autoatendimento do BB na internet e nas mídias sociais (Facebook, Twitter e ReclameAQUI);
- Abertura do autoatendimento na internet para registro de reclamações (projeto em fase-piloto em alguns estados brasileiros);
- Estruturação da área de Planejamento, Monitoria e Controle, para medir, acompanhar e avaliar a atuação do SAC, bem como identificar os principais problemas relatados pelos clientes e propor melhorias.

GRI G4-PR5

As pesquisas de satisfação realizadas pelo Banco do Brasil envolvem clientes pessoas físicas e jurídicas, do setor privado e do setor público, e avaliam sua satisfação com o relacionamento pessoal, os canais de atendimento e a satisfação geral com o Banco. A metodologia adotada pelo BB é a de acúmulo de experiência, em que o cliente responde um questionário tendo como base o último ano de relacionamento bancário. Para preservar a imparcialidade do processo, são contratados institutos de pesquisas de marketing filiados à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) ou à European Society for Opinion and Marketing Research (ESOMAR).

O levantamento é realizado em duas fases distintas. Uma delas é qualitativa e busca levantar atributos de satisfação, percepções dos clientes sobre o Banco e sugestões para a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Ela ocorre, em média, a cada três anos, e em 2014 será realizada uma nova rodada. A segunda fase é quantitativa, realizada anualmente com a finalidade de mensurar as percepções e os atributos de satisfação levantados na etapa qualitativa. Os resultados são apresentados às áreas responsáveis pelo relacionamento com os clientes e aos gestores das redes de agências.

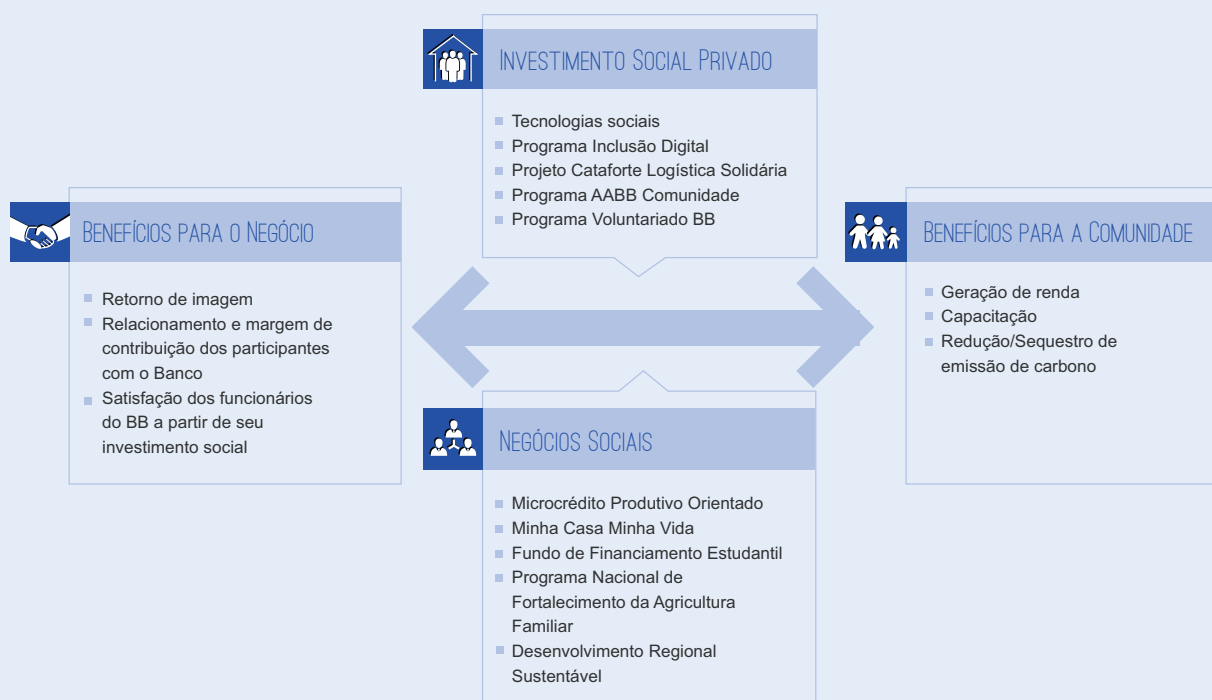
O grau de satisfação observado nas pesquisas dos últimos 3 anos apresenta resultados positivos: 76,4 em

2010, 77,2 em 2011 e 76,7 em 2012. As notas atribuídas pelos clientes estão dentro da zona de satisfação – notas 4 e 5 na escala Likert de 5 pontos.

Em 2013, o BB pagou R\$ 2.589.203,49 em multas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e ao uso de produtos e serviços. Esse valor é superior ao dos anos de 2012 e 2011, quando o Banco pagou, respectivamente, R\$ 892.418,97 e R\$ 548.283,19. O aumento é resultado de mudança no cálculo, que passou a incluir em 2013 multas relativas ao tempo na fila e a aspectos do Código de Defesa do Consumidor. **GRI G4-PR9**

SOCIEDADE CIVIL

O Banco do Brasil tem o objetivo de contribuir com o desenvolvimento social em consonância com as políticas de estado, as demandas e expectativas das comunidades e dos outros *stakeholders* do BB e com as diretrizes de negócio estabelecidas pela alta gestão. O Banco direciona seu investimento social para apoiar iniciativas que promovam a geração de renda, o trabalho e a educação. Além disso, busca agregar valor a sua imagem, diversificar seus negócios, fidelizar clientes e aumentar a satisfação de seus funcionários. A gestão de atuação do Banco do Brasil nas comunidades ocorre conforme mostra o diagrama.



DESAFIO 22 |

Aprimorar a relação entre o Investimento Social Privado e a estratégia de negócios. Veja as ações do BB para este desafio na [página 36](#).

DESAFIO 29 |

Manter e expandir o papel do Banco como um agente indutor do desenvolvimento sustentável por meio da inclusão financeira e de negócios sociais (Microcrédito Produtivo Orientado – MPO, Programa de Financiamento Estudantil – Fies, Minha Casa Minha Vida – MCMV e BB Crédito Acessibilidade, entre outros), integrando programas e políticas públicas, parcerias com o setor privado e estratégias de desenvolvimento sustentável do BB (investimento social privado, voluntariado, inclusão digital e desenvolvimento regional sustentável). Veja as ações do BB para este desafio na [página 37](#).

O PROJETO VOLUNTÁRIOS BB COORDENA A MOBILIZAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS, CLIENTES E COMUNIDADES EM PROL DA SOLIDARIEDADE

O BB disponibiliza aos públicos suas diretrizes de investimento social em seu site (www.bb.com.br/sustentabilidade). Os projetos são desenvolvidos pelo Banco e pela Fundação Banco do Brasil de forma integrada. Há também o desenvolvimento dos negócios sociais, por meio de iniciativas economicamente rentáveis que buscam soluções para problemas da sociedade (leia mais sobre os negócios sociais na [página 47](#)). **GRI G4-S01**

Para permitir uma boa gestão das ações de investimento social, desde 2012 o BB vem trabalhando com um conjunto de indicadores-chave comuns aos diversos programas e projetos desenvolvidos pelo Banco e por sua Fundação, alinhados à estratégia corporativa. Dessa forma, é possível monitorar e aperfeiçoar a gestão dos programas sociais, fornecer subsídios para melhor tomada de decisão, otimizar o ganho de valor social aos seus negócios e apresentar resultados tangíveis aos públicos de relacionamento.

Esses indicadores apontam a efetividade dos programas sociais do Banco e da FBB com foco no desenvolvimento da comunidade (geração de renda, capacitação e redução/sequestro de emissão de carbono) e no aspecto do negócio (retorno de imagem, relacionamento e margem de contribuição dos participantes com o BB e satisfação de seus funcionários com base em seu investimento social). O Banco monitora também os resultados de seus investimentos regionalmente. Para cada estado do País, são mapeados dados referentes ao desenvolvimento regional sustentável, às principais atividades produtivas, às metas a serem atingidas, aos projetos de investimento social privado e ao retorno obtido pelo Banco.

Os resultados da avaliação contínua do investimento social são divulgados publicamente de forma objetiva e tempestiva. As doações e parcerias estabelecidas são definidas em conformidade com as políticas do Banco, e são vedados os repasses a organizações ou a iniciativas que tenham finalidade político-partidária. Saiba mais sobre todos os programas desenvolvidos e apoiados em www.bb.com.br/sustentabilidade e www.fbb.org.br.

Engajamento das Dependências com o Investimento Social Privado

| O Banco do Brasil utiliza instrumentos para acompanhar o cumprimento das metas estabelecidas. Nesse sentido, o Acordo de Trabalho (Sinergia BB e ATB) agrega um conjunto de iniciativas que estão alinhadas aos princípios de RSA definidos pelo Banco. Destaca-se o índice de efetividade social, que tem como objetivo fortalecer a cultura RSA no BB e ampliar o envolvimento de funcionários em causas sociais e voluntárias. Esse índice ampliou o número de funcionários inscritos para exercer atividades voluntárias, incentivou a capacitação no tema e proporcionou aumento da participação em comitês locais que contribuem com o desenvolvimento das comunidades.

Educação financeira

| O BB ainda detém parceria com a Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN), da qual outros bancos também participam, com o projeto Meu Bolso em Dia, website com textos, aplicativos, artigos e convites para atividades presenciais em educação financeira. O Banco do Brasil treina funcionários voluntários para atuarem como facilitadores da oficina Saúde Financeira Não Tem Preço!. Fruto da parceria entre o Banco do Brasil, a FBB e o Instituto Cooperforte, as oficinas têm o objetivo de auxiliar clientes e sociedade nas questões financeiras de seu dia a dia e demonstrar a importância do planejamento financeiro e do uso consciente do crédito.

Em parceria com a Brasilprev, que desenvolve o programa Projetos de Vida na Ponta do Lápis (PVPL), alunos da Escola de Negócios Trevisan ministraram palestras em escolas e universidades de São Paulo com o objetivo de ensinar esse público a avaliar taxas de juros e não gastar mais do que ganha, inclusive tratando das parcelas de crédito que parecem pequenas no começo, mas depois engolem o salário. Em 2013, o Banco buscou o público jovem ao lançar o jogo Desafio Espacial, disponível para *download* na Google Play e na App Store. Voltado para o público de 16 a 21 anos, o *game* tem como tema central o empreendedorismo, pois aborda a capacitação para ingresso no mercado de trabalho e presta orientações sobre o consumo consciente do crédito nessa fase de vida. **GRI G4-FS16**

Voluntariado

Em 2013, por meio do Projeto Voluntários BB, em parceria com a FBB, o Banco selecionou 52 iniciativas voltadas à geração de trabalho e renda, à educação e ao cuidado ambiental, para o repasse de R\$ 3,3 milhões. Apoiou ainda 205 iniciativas de entidades que atuam na proteção, promoção e defesa dos direitos da Criança e do Adolescente, em um aporte recorde de mais de R\$ 17,5 milhões de recursos oriundos de renúncia fiscal por meio do Fundo da Infância e da Adolescência (FIA) – montante 169,2% maior que o do ano anterior. De 2003 a 2013, o valor repassado a projetos apoiados pelos Voluntários BB foi de mais de R\$ 56,0 milhões.

Para estimular a mobilização nesse âmbito, o BB lançou o Portal do Voluntariado (www.voluntariadobb.com.br): plataforma semelhante às redes sociais que permite interação entre os usuários, como adicionar contatos, publicar fotos, vídeos e resultados. O voluntário pode divulgar a entidade em que atua e as ações voluntárias que apoia, convidar outras pessoas para participar da iniciativa ou, se deseja ajudar, mas não sabe como, encontrar oportunidade de atuação em todo o País com base em ações compartilhadas pelos seus colegas ou pelo BB. Atualmente, são mais de 12 mil funcionários cadastrados nesse portal.

O Banco também formalizou, com o Instituto Cooperforte, uma parceria para apoio ao Projeto Voluntários BB em maio de 2013. O Acordo de Cooperação Técnico-Financeira prevê que o Instituto destinará anualmente até R\$ 1 milhão para projetos encaminhados por funcionários voluntários do BB, da ativa e aposentados, que têm como foco a inclusão social e produtiva de pessoas com deficiência. Em 2013, foram selecionados 16 projetos, no valor total de R\$ 931 mil.

Programa de Inclusão e Transformação Social por meio da Doação de Computadores

| Desde 2004, o Banco do Brasil destina seus microcomputadores substituídos a entidades com finalidade social com o objetivo de contribuir e promover a inclusão digital, a cidadania e a melhoria das condições de vida e trabalho das populações carentes. Em 2013, foram doados 20.121 computadores e, desde o início do programa, foram mais de 71,5 mil equipamentos entregues.

Mitigação dos efeitos de calamidades | O Banco do Brasil adotou, a partir de 2008, ações e medidas de apoio emergencial a funcionários, clientes e comunidades atingidos por catástrofes naturais. Em 2013, foram realizadas iniciativas de apoio nos estados de Espírito Santo e Minas Gerais, em função de fortes chuvas nessas regiões. Dentre as medidas adotadas pelo Banco com objetivo de auxiliar as vítimas de calamidade, destacam-se:

- **Funcionários:** assistência para a cobertura de despesas com a aquisição ou reforma de bens essenciais danificados, pagamento de despesas com hospedagem do funcionário e seus dependentes econômicos, tratamento especial para situações de ausências e realização de campanhas internas de doações de alimentos, vestuário e móveis;
- **Clientes:** maior agilidade no atendimento, oferta de condições especiais e implementação de medidas que confiram maior comodidade, minimizem impactos e promovam a volta à normalidade de suas operações bancárias. O fornecimento de cópia de documentação civil para os clientes é também uma frente de atuação;
- **Comunidade:** as ações emergenciais envolvem a abertura de conta para recebimento de doações em espécie e a realização de campanhas de arrecadação de alimentos não perecíveis, roupas, eletrodomésticos e utensílios para destinação aos habitantes das localidades atingidas pela catástrofe.

Acordo de Cooperação Técnica com o BNDES

– Fundo Social | O Banco do Brasil aprovou com o BNDES, no âmbito do Acordo de Cooperação Técnica entre as duas instituições, R\$ 9,1 milhões destinados a projetos que apoiam atividades produtivas sustentáveis e a geração de trabalho e renda, com utilização de recursos não reembolsáveis do Fundo Social.

Doações | Em 2013, funcionários e clientes do BB doaram mais de R\$ 668 mil, 469 mil toneladas de alimentos e 1,3 milhão de itens (roupas, medicamentos, materiais escolares, de higiene, entre outros) a diversas entidades em todo o País. Essa solidariedade é reconhecida e valorizada pelo Banco, que pontua as agências conforme seu envolvimento nesse campo.

Fundação Banco do Brasil

GRI G4-EC7 | G4-EC8

Em 2013, a Fundação Banco do Brasil direcionou R\$ 136,2 milhões para investimentos sociais em ações de desenvolvimento sustentável, nos meios urbano e rural, em 5 vetores estratégicos: água, agroecologia, agroindústria, resíduos sólidos e educação. Foram investidos R\$ 123,4 milhões de recursos próprios e R\$ 12,8 milhões de recursos de terceiros, que alcançaram comunidades em situação de vulnerabilidade social de 635 municípios brasileiros e promoveram a inclusão socioproductiva por meio de tecnologias sociais.

Nas ações de geração de renda, os investimentos sociais atingiram recursos da ordem de R\$ 117,9 milhões – dos quais R\$ 105,1 milhões são próprios e R\$ 12,8 milhões foram captados com parceiros de atuação sinérgica. Cerca de 200 mil pessoas foram atendidas pelos programas ou ações da FBB, em especial agricultores familiares, assentados da reforma agrária e catadores de materiais recicláveis, em todas as regiões brasileiras, que tiveram oportunidades de trabalho e geração de renda. No fim de 2013, os investimentos sociais na área de educação alcançaram R\$ 16,4 milhões em programas estruturados de capacitação de jovens e adultos, na disseminação da cultura brasileira e em atividades de inclusão digital.

**A FBB COORDENA O
INVESTIMENTO SOCIAL
PRIVADO DO BANCO,
DE FORMA ALINHADA À
ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS**

Em 2013 ocorreu a 7ª edição do Prêmio Fundação Banco do Brasil de Tecnologia Social. O prêmio recebeu 1.011 inscrições de todo o País, das quais 192 foram identificadas e certificadas como tecnologias sociais e passaram a fazer parte do Banco de Tecnologias Sociais, que disponibiliza as metodologias aplicadas e testadas como solução para os mais diversos problemas sociais nas áreas de saúde, educação, geração de renda, habitação, água, meio ambiente, alimentação e energia. Além de material para divulgação das tecnologias sociais finalistas, foram destinados, ao todo, mais de R\$ 800 mil para fortalecer as iniciativas em prol da transformação social.

O Prêmio Fundação Banco do Brasil de Tecnologia Social 2013 contou com a parceria institucional da KPMG Auditores Independentes, da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco) e do BNDES, e o patrocínio da Petrobras. Nas 7 edições do prêmio já foram investidos mais de R\$ 3 milhões em tecnologias sociais.

A fim de ampliar o potencial transformador das tecnologias sociais, a FBB deu continuidade ao trabalho de tradução das iniciativas constantes no Banco de Tecnologias Sociais, para os idiomas inglês, francês e espanhol. A ação foi iniciada em 2012, com o acordo para disse-

minação de tecnologias sociais em países em desenvolvimento, firmado entre a FBB, a Unesco e a Agência Brasileira de Cooperação (ABC), do Ministério das Relações Exteriores. No fim de 2013, o Banco de Tecnologia Social (BTS) contava com 696 Tecnologias Sociais ativas, que podem ser acessadas na internet pelo endereço www.fbb.org.br/tecnologiasocial.

Programa Água para Todos | Em parceria com o Banco do Brasil, a FBB firmou o compromisso de auxiliar o Governo Federal no processo de universalização do acesso à água no semiárido brasileiro. A meta do programa, que compõe o Plano Brasil Sem Miséria, é implementar 750 mil cisternas de placas até o ano de 2014, e cabe à FBB construir 80 mil unidades no período. A cisterna de placas foi finalista do Prêmio Fundação Banco do Brasil de Tecnologia Social, em 2001, e tem a capacidade de armazenar até 16 mil litros de água proveniente da chuva, o que é suficiente para o consumo de uma família de 5 pessoas, em média, por um período de até 8 meses. No fim de 2013, 70.266 unidades já haviam sido entregues à população. Desse total, 39.564 foram construídas somente no ano passado. Foram contemplados 130 municípios, de 9 estados do semiárido brasileiro. Desde 2012, foram desembolsados R\$ 158 milhões no programa – R\$ 83 milhões referentes ao ano de 2013.

| Aportes para a Fundação Banco do Brasil por Fonte (R\$ mil) | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|-----------------|-----------------|------------------|
| Banco do Brasil | | | |
| Aporte Ordinário | 42.527,1 | 38.289,3 | 55.935,2 |
| Aporte Extraordinário Cisternas ⁽¹⁾ | 0,0 | 0,0 | 50.591,0 |
| Aporte Extraordinário Programa Água Brasil | 4.000,0 | 2.000,0 | 2.184,0 |
| Produtos com Atributos Socioambientais | | | |
| Brasilcap | 1.362,0 | 1.984,6 | 5.773,8 |
| Pacote PF Bônus Ambiental | 3.022,7 | 8.028,6 | 6.764,5 |
| BB Ref. DI Social 50 | 843,6 | 741,5 | 598,3 |
| BB Ações ISE Jovem | 63,7 | 83,9 | 96,8 |
| BB Mult. Bal. LP Jovem | 5,4 | 7,4 | 4,1 |
| FENABB | | | |
| Seguros – Estipulância FENABB | 18.381,0 | 19.673,0 | 23.331,0 |
| Total | 70.205,5 | 70.808,3 | 145.278,6 |

(1) Aporte destinado à construção de 20 mil cisternas de placas na região do semiárido, conforme acordado com a FBB.

Inclusão Digital | Desde 2004, o Programa Inclusão Digital da FBB promove o acesso às tecnologias da informação em comunidades sem acesso a internet, computadores e ferramentas de informática. Além das Estações Digitais, onde jovens e adultos acessam serviços eletrônicos das esferas governamentais e capacitações que os auxiliam em sua inserção no mercado de trabalho, o programa conta com as Estações de Metarreciclagem, espaços de capacitação técnica, sobretudo de jovens, para o recondicionamento de computadores e a reciclagem de resíduos eletroeletrônicos. Em 2013, 475 Estações Digitais implantadas em todo o País receberam equipamentos recondicionados e materiais para padronização visual. Essa ação foi desenvolvida em parceria com Estações de Articulação Regionais, que são formadas por redes de movimentos sociais, culturais e da economia solidária. Durante o ano, o investimento social foi da ordem de R\$ 1,72 milhão.

AABB Comunidade | A FBB, em conjunto com a FENABB, investe em práticas educativas, oferecendo apoio educacional à comunidade, por meio do Programa AABB Comunidade, que em 2013 atendeu aproximadamente 47 mil crianças e adolescentes matriculados em escolas públicas que participaram das ações de complementação educacional em 323 municípios, em todas as regiões brasileiras.

**ALÉM DE AGENTE
FINANCEIRO DA UNIÃO, O
BB ATUA COMO PARCEIRO
NO DESENVOLVIMENTO
DAS POLÍTICAS PÚBLICAS
DO PAÍS**

GOVERNO

GRI G4-S01

O Banco do Brasil é agente financeiro do Tesouro Nacional, responsável pela conta única da União e pelo repasse de recursos a outros entes da Federação. Adicionalmente, o BB oferece soluções específicas para estados e municípios brasileiros. Nesse sentido, o Banco atua como parceiro no desenvolvimento das políticas públicas, nos negócios sociais e no crescimento socioeconômico do País, contribuindo para que a gestão pública consiga equilibrar as demandas da sociedade com os recursos financeiros disponíveis.

A diversidade e a extensão do território brasileiro, além da maior sofisticação das demandas dos entes públicos, exigem um atendimento qualificado nos mais de 5 mil municípios brasileiros, além dos estados e do Distrito Federal. O Banco do Brasil atua com esse público por meio de sua rede de agências em todo o País, em especial por meio das agências Setor Público, que têm estrutura especializada e estão localizadas em todas as capitais. Em 2013, esse atendimento especializado abrangeu 616 cidades.

A necessidade de investimentos em infraestrutura verificada no Brasil em 2013 resultou em incremento significativo de operações com os estados e municípios, que atingiu um montante de R\$ 15,3 bilhões. Os investimentos foram realizados em diversas áreas, como saneamento, mobilidade urbana, transporte, segurança, saúde, turismo e prevenção de desastres.

No âmbito do Governo Federal, incluindo Ministérios e órgãos supervisores e de controle, o relacionamento comercial é realizado por meio de atendimento personalizado, pautado na transparência e na ética, por meio de funcionários especializados, orientados por uma visão ampla da organização administrativa e das atividades desenvolvidas, visando ao desenvolvimento de soluções customizadas e ao apoio na viabilização de políticas públicas.

O BANCO ARTICULA COM O GOVERNO FEDERAL SUA CONTRIBUIÇÃO EM TEMAS COMO ARRANJOS PRODUTIVOS LOCAIS, PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA E POLÍTICA NACIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Na qualidade de agente financeiro do Tesouro Nacional, o Banco do Brasil presta serviços relacionados à execução e administração financeira, ao recebimento de recursos para a conta única da União e ao repasse de recursos para os demais entes da Federação. Em sua atuação com os demais órgãos destacam-se os negócios sociais, a captação de recursos de fundos e programas para aplicação em áreas específicas, a arrecadação de tributos, o repasse de recursos e os pagamentos de salários, bolsas, benefícios e restituições, os quais possibilitam que os recursos governamentais cheguem aos beneficiários finais, os cidadãos.

A contribuição para a execução das políticas públicas do Governo Federal também foi destaque na área da habitação, com a expressiva participação do Banco do Brasil no PMCMV em todas as regiões do País (leia mais na [página 47](#)). Na área da saúde, o Banco do Brasil participou ativamente na implementação do Programa Mais Médicos, abrindo 5,8 mil contas e realizando o pagamento das bolsas aos profissionais estrangeiros selecionados.

O BB participa das atividades de elaboração de políticas públicas voltadas para o agronegócio, em especial, na proposição de sugestões para a elaboração dos Planos de Safra da Agricultura Familiar e da Agricultura Empresarial, período em que se discutem e avaliam as regras, as diretrizes e o reordenamento orçamentário de apoio às atividades agropecuárias. O foco é a realização de negócios orientados à geração de resultados sustentáveis, tanto por meio da execução dos programas federais como pelo desenvolvimento de soluções que visam simplificar as operações e os serviços que atendem ao segmento do agronegócio.

PARCERIAS E ARTICULAÇÕES COM O GOVERNO FEDERAL

Grupo de Trabalho Permanente para Arranjos Produtivos Locais (GTP APL): instituído pela Portaria Interministerial nº 200, de 2 de agosto de 2004, o GTP APL é coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior e composto por 33 instituições governamentais e não governamentais. Elabora e propõe diretrizes gerais para a atuação coordenada no apoio a arranjos produtivos locais em todo o território nacional.

Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV): atuando, desde 2009, como parceiro do Governo Federal no PMCMV, o Banco do Brasil fortalece a integração de suas ações no âmbito do desenvolvimento sustentável, ao identificar soluções que complementem as ações obrigatórias do PMCMV. Em 2013, o Banco desenvolveu um novo modelo para sua atuação em desenvolvimento sustentável que privilegia a integração de suas mais variadas ações.

Sinapse Ações Complementares – PMCMV: lançado em dezembro de 2013, tem o objetivo de capacitar os funcionários do BB sobre a atuação com ações em desenvolvimento sustentável nos empreendimentos contratados com o Banco no âmbito do PMCMV. O treinamento busca também apresentar a atuação do BB, com base nas ações obrigatórias já previstas no empreendimento, ao disponibilizar informações sobre o PMCMV, orientações sobre a forma de atuação com os públicos beneficiários e elaboração do Plano de Ações em Desenvolvimento Sustentável.

Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS): o Banco do Brasil tem contribuído para a implementação da PNRS por meio da participação em fóruns interinstitucionais e apoio a cooperativas de catadores. Em 2013, participou da estruturação do Projeto Cataforte III, que conta com a participação do Banco do Brasil, da FBB, além de diferentes órgãos do Governo Federal. O BB é integrante dos Comitês Gestor e Técnico do Cataforte III. Também foi lançado no ano o Programa Cataforte – Negócios Sustentáveis em Redes Solidárias, que prevê investimentos de aproximadamente R\$ 200 milhões

para empreendimentos de catadores de materiais recicláveis, a fim de possibilitar a inserção de cooperativas no mercado da reciclagem e a agregação de valor na cadeia de resíduos sólidos. Houve ainda lançamento do edital para selecionar redes de cooperativas de catadores de materiais recicláveis de todo o País para acessar recursos do programa. Nessa terceira etapa do Cataforte, pretende-se alcançar 35 redes, 250 empreendimentos solidários e mais de 10 mil catadores.

Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República: o BB é membro do Comitê de Articulação e Monitoramento do Plano Nacional de Políticas para as Mulheres (PNPM). Considerando o caráter de transversalidade das ações constantes no Plano, o Banco do Brasil assumiu compromisso em 26 ações, que abrangem 15 linhas de ações e 5 temas. Em 2013, o Banco participou do comitê organizador do Prêmio Mulheres Rurais que Produzem o Brasil Sustentável, que reconhece trajetórias e experiências de grupos e organizações produtivas constituídos por mulheres rurais no desenvolvimento sustentável do Brasil. Trinta grupos e organizações produtivas receberão troféus e as 10 experiências mais pontuadas receberão R\$ 20 mil.

ACIONISTAS E INVESTIDORES

A divulgação de informações relevantes e resultados sobre o Banco é pautada pela transparência e tempestividade. O Banco promove uma troca constante de experiências com analistas, agências de *rating*, acionistas, investidores e órgãos reguladores e fiscalizadores do mercado de capitais. A participação e realização de encontros, conferências e eventos diversos com esses públicos materializa esse relacionamento, inclusive com a participação de Diretores quando o BB entende ser necessário esclarecer temas específicos. Adicionalmente, um canal de comunicação pelo site de Relações com Investidores ou pelo e-mail ri@bb.com.br recebe solicitações de informação, atendidas no prazo máximo de 48 horas.

O BB publica o Formulário de Referência e o Relatório Anual, além de todos os documentos relacionados à divulgação de resultados, como a Análise do Desempenho e as Demonstrações Contábeis. Essas publicações são atualizadas periodicamente, para evitar informações defasadas. As sugestões do mercado são mapeadas e acatadas sempre que possível. O site de RI reúne uma extensa biblioteca de documentos, informações sobre governança e sustentabilidade, *ratings*, aspectos da gestão de riscos do Banco e agenda de eventos.

ATENDIMENTO A INVESTIDORES E MERCADO EM 2013

6

ENCONTROS COM
INVESTIDORES E
ANALISTAS NO BRASIL

6

VISITAS DE
RELACIONAMENTO
(*NON-DEAL
ROADSHOWS*) NO
EXTERIOR

11

CONFERÊNCIAS
(SENDO 5 NO PAÍS E 6
INTERNACIONAIS)

4

TELECONFERÊNCIAS
DE RESULTADO

700

ATENDIMENTOS
A ANALISTAS E
INVESTIDORES, INCLUINDO
A PARTICIPAÇÃO
EM REUNIÕES E OS
ATENDIMENTOS
TELEFÔNICOS

IMPREENSA

O relacionamento com a imprensa é mediado por equipe especializada em assessoria de imprensa e conta com porta-vozes treinados para atender, de maneira ética e transparente, às demandas de veículos do Brasil e do mundo, interessados na atuação e nas operações do Banco do Brasil.

No ano, foram atendidas mais de 3,4 mil demandas de jornalistas. Diariamente, as citações ao Banco são monitoradas pela equipe de relacionamento com a imprensa, que acompanha 25 dos principais veículos de comunicação a fim de identificar oportunidades de posicionamento, principalmente em situações de crise de imagem. Mais uma vez, o BB ocupou a liderança entre os bancos brasileiros em exposição positiva na imprensa de acordo com auditoria realizada pela empresa CDN. Parte significativa desse bom resultado em mídia espontânea deve-se a: IPO da BB Seguridade, CCBB e financiamento aos setores ligados à infraestrutura.

Em 2013, o Banco do Brasil foi a instituição financeira brasileira com maior destaque na pauta dos jornalistas da imprensa internacional. Em torno de 75% da exposição obtida foi avaliada como positiva segundo a auditoria da CDN, número 17% superior à do segundo colocado no mercado bancário brasileiro. O levantamento estima retorno monetário de mídia espontânea em R\$ 1,9 bilhão. Com base na mesma auditoria, a exposição positiva na mídia impressa nacional foi de 83%, com 234 matérias em jornais e revistas e 129 manchetes favoráveis à imagem institucional do Banco nos principais jornais do Brasil.

Nesse período, a assessoria de imprensa do BB foi reconhecida pela terceira vez consecutiva com o Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas na categoria Setor Financeiro – foi a única assessoria de imprensa do setor reconhecida nas três edições do prêmio desde 2011. A assessoria de imprensa do BB também recebeu o Prêmio Aberje 2013 da região Minas e Centro-Oeste.

CONCORRÊNCIA **GRI G4-16**

O Banco do Brasil tem um relacionamento estreito com as demais instituições do setor financeiro, de acordo com princípios éticos e de civilidade. Essa interação vai além da troca de informações e experiências relevantes do mercado, e abrange também o compartilhamento de recursos e soluções de logística e tecnologia e, em alguns casos, a formação de parcerias para o lançamento de produtos e serviços.

Uma das maneiras de o BB realizar essa interação é por meio das entidades setoriais e da participação em fóruns e grupos, com o objetivo de propor mudanças e melhorias que ampliem a eficiência do setor financeiro. As representações em associações e em órgãos públicos são exercidas por dirigentes ou funcionários do Banco cujas atividades sejam aderentes e complementares às finalidades das respectivas entidades. Não são definidos prazos de vigência para essas participações do Banco.

Nessas entidades o Banco participa de órgãos colegiados como conselhos de administração, diretorias, conselhos superiores, deliberativos e consultivos, conselhos fiscais, comissões e comitês técnicos, câmaras setoriais, grupos de discussão, grupos de trabalho, bem como é simples associado.

No âmbito da responsabilidade socioambiental, o BB se une aos concorrentes no combate ao trabalho análogo ao escravo ou em condições degradantes, propondo ações que minimizem o risco desse tipo de ocorrência também em sua cadeia de valor. Para tanto, participa das iniciativas conduzidas pela FEBRABAN, tanto relacionadas a negócios quanto à responsabilidade socioambiental.

O BB também faz parte, em conjunto com outras instituições financeiras, da Câmara Temática de Energia e Mudança do Clima (CTClima), da Câmara Temática de Finanças Sustentáveis (CTFin) e do CEBDS. O objetivo dessa atuação é integrar princípios e práticas motivadoras do desenvolvimento sustentável ao contexto de negócios.

OUVIDORIA EXTERNA

GRI G4-57 | G4-58

A Ouvidoria BB é a instância para a mediação e resolução de conflitos. Essa estrutura atua alinhada às melhores práticas do mercado, com respeito aos direitos dos consumidores e à busca constante por aprimoramento e melhoria do relacionamento com os diversos públicos. O papel da Ouvidoria é também de fomentar melhorias de processos, produtos, serviços e canais de relacionamento com base na visão dos clientes sobre o Banco.

A área mantém contato constante com as principais entidades de defesa dos direitos do consumidor e com os órgãos reguladores e de fiscalização, para diálogo, aperfeiçoamento de posicionamentos, aplicação de ações compartilhadas e fortalecimento da cultura de ouvidoria e de respeito aos consumidores.

Em 2013, a Ouvidoria BB recebeu 59.351 demandas, entre comunicações diretas e as intermediadas por órgãos

externos (Bacen, Procons e outros), o que representou aumento de 22% em relação ao ano anterior. A base de clientes do BB também foi incrementada em 4,8%, o que equivale a 2.824 mil novos clientes. Entre os resultados do ano está o prazo médio de resposta em 12 dias corridos, abaixo do limite exigido por lei de 15 dias.

O Banco destacou-se em relação ao setor bancário com melhor desempenho nos Indicadores de Reclamações dos Consumidores dos Procons de todo o País. As demandas recebidas foram reduzidas em 3,8% em relação ao ano anterior, enquanto as instituições financeiras em geral registraram aumento de 7,7%. No percentual de solução o BB também evoluiu, com melhoria do índice em 1,7 p.p. em relação a 2012.

Para mais informações sobre a Ouvidoria do Banco, acesse www.bb.com.br/ouvidoria.

| Demandas Encerradas pela Ouvidoria | 2011 | | 2012 | | 2013 | |
|------------------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|
| | Volume de Demandas | Índice Anual ⁽¹⁾ | Volume de Demandas | Índice Anual ⁽¹⁾ | Volume de Demandas | Índice Anual ⁽¹⁾ |
| Diretas | 18.850 | 33,66 | 16.475 | 28,14 | 18.869 | 30,74 |
| Bacen | 15.599 | 27,85 | 18.220 | 31,12 | 26.813 | 43,69 |
| Procon | 11.446 | 20,44 | 13.828 | 23,62 | 13.092 | 21,33 |

(1) Número de reclamações dividido pelo número de clientes e multiplicado por 100.000, que equivale ao número de reclamações a cada grupo de 100.000 clientes.

MEIO AMBIENTE

Água Brasil **GRI G4-EC2 | G4 FS5**

Relacionado de forma transversal à Agenda 21, o Programa Água Brasil é fruto da parceria entre a Agência Nacional de Águas (ANA), a FBB e o WWF Brasil e tem foco no desenvolvimento de formas de produção sustentáveis no campo junto com a sociedade. Desde a sua criação, o Programa Água Brasil investiu aproximadamente R\$ 17 milhões.

Estruturado em quatro eixos – Projetos Socioambientais, Mitigação de Riscos, Negócios Sustentáveis e Comunicação e Engajamento –, o programa busca: conscientizar sobre a conservação ambiental, o consumo responsável e a importância do tratamento de resíduos sólidos urbanos; estimular a adoção de práticas sustentáveis na agropecuária; e promover a conservação de

recursos hídricos em 14 microbacias nos biomas Amazônia, Caatinga, Cerrado, Mata Atlântica e Pampa. Para saber mais sobre as iniciativas desenvolvidas em cada eixo, acesse os canais do programa na internet. No *blog* www.blogaguabrasil.com.br, podem-se acompanhar os fatos e eventos nas localidades atendidas e as ações de engajamento locais e nacionais, além de acessar notícias rotineiras da iniciativa. O *hotsite* www.bb.com.br/aguabrasil, por sua vez, reúne um conjunto detalhado de informações sobre o programa, sua estrutura, seus parceiros e as atividades realizadas em cada eixo.

As ações promovidas em 2013 contribuíram para o avanço do tema da sustentabilidade e da preservação ambiental nas comunidades trabalhadas e resultaram importantes reconhecimentos para o programa.



**AS DIVERSAS INICIATIVAS
DO PROGRAMA ÁGUA
BRASIL EM 2013
CONTRIBUÍRAM PARA O USO
CONSCIENTE DOS RECURSOS
NATURAIS EM DIVERSAS
COMUNIDADES**

Em 2013, a iniciativa assinou Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) em Caxias do Sul (RS) junto com o governo local e a Universidade de Caxias do Sul (UCS) para implementação de ações de educação para o consumo responsável e a coleta seletiva e de melhorias na capacidade produtiva e na infraestrutura de galpões de triagem. As ações contemplam o eixo Projetos Socioambientais – Cidades Sustentáveis, Consumo Consciente e Reciclagem. A intenção é beneficiar, diretamente, sete associações de recicladores da cidade.

Em Planaltina (DF), o Projeto Produtor de Água no Pípiripau contou com a parceria do Água Brasil para a realização do Dia de Campo Brasília: Preservando e Produzindo. O evento buscou conscientizar agricultores familiares sobre a preservação dos recursos hídricos da região. O projeto já investiu mais de R\$ 40 milhões na recuperação da bacia do rio Pípiripau por meio do sistema de Pagamento por Serviços Ambientais (PSA), uma forma de a prefeitura remunerar os agricultores da região que adotam práticas de preservação. Os pagamentos são efetuados pelo Cartão de Benefícios do Banco do Brasil, aceito em qualquer terminal de autoatendimento do BB e em todos os estabelecimentos comerciais que operam com cartão de débito. Atualmente, o sistema conta com 50 inscrições.

Esse mecanismo de PSA também foi implantado em Campo Grande (MS) pelo Programa Manancial Vivo. Apoiado pelo Água Brasil, o programa trabalha na pre-

servação da bacia hidrográfica do Guaribora, responsável por 50% do abastecimento público de água da região. Em 2013, a prefeitura realizou os primeiros pagamentos aos produtores rurais que adotaram práticas para minimizar os impactos negativos no ecossistema local.

Apoiado pela FBB, o Projeto Rio São Bartolomeu Vivo promoveu, ao longo do ano, ações comunitárias de plantio de mudas, preservação de nascentes e restauração ecológica florestal do rio São Bartolomeu, um dos mais importantes para a região do Distrito Federal e para as cidades ao entorno.

A ONU selecionou o Água Brasil para compor o grupo inicial de dez iniciativas no mundo que ganharam destaque no novo portal para compartilhamento de experiências empresariais sobre clima e energia. O lançamento do portal foi realizado durante o evento NYC Climate Week 2013, em Nova Iorque.

A iniciativa também foi apresentada no painel de Responsabilidade Socioambiental do IV Seminário Internacional de Engenharia de Saúde Pública, promovido pela Fundação Nacional de Saúde (Funasa) e ganhou destaque no Prêmio Melhores do Ano do jornal O ECO, em Lençóis Paulista (SP). Na premiação, os parceiros do programa receberam o troféu de Responsabilidade Socioambiental pela atuação na microbacia hidrográfica do Rio Lençóis e pela adoção de práticas agrícolas sustentáveis.

PROJETOS SOCIOAMBIENTAIS

Meio Rural

- Produção e entrega de 7 diagnósticos socioambientais inseridos em 5 biomas brasileiros e em 6 regiões hidrográficas de um total de 12 no território brasileiro;
- Implementação das Tecnologias Sociais da FBB como intervenções de acesso à água nas comunidades: 110 cisternas calçadão, 120 cisternas de uso doméstico, 7 bancos de sementes, 420 fossas biodigestoras, 200 barraginhas;
- Avaliação da sustentabilidade e formulação de medidas mitigadoras à pegada hídrica em 7 bacias hidrográficas do Programa Água Brasil;
- Aprovação de 22 contratos de PSA na bacia do Pipiripau (DF);
- Implementação de Unidades Demonstrativas com diferentes métodos de restauração florestal, plantio de mudas e conservação do solo e definição de indicadores ambientais (solo e água) para avaliar os diferentes manejos;
- Implementação de uma Unidade Demonstrativa de recuperação de manejo de pastagem em solos arenosos e uma Unidade Demonstrativa de sistema silvipastoril na microbacia do Rio Guariroba;
- Realização do I Workshop de Pegada Hídrica em Bacias Hidrográficas Brasileiras pelo Programa Água Brasil e pela Fundação de Incremento à pesquisa e do Aperfeiçoamento Industrial (FIPAI) em São Carlos (SP);
- Oficina de Boas Práticas Agropecuárias, Restauração Florestal e Instrumentos Econômicos;
- Início do Projeto de Restauração de Larga Escala na bacia do Rio Lençóis para aplicação de projeto de restauração de larga escala em uma área de aproximadamente 38 mil hectares. Os instrumentos de gestão ambiental e econômicos utilizados no projeto são o Verified Carbon Standard (VCS) e o Programa de Agricultura de Baixo Carbono (ABC);
- Destaque Socioambiental – Prêmio Melhores do Ano de Lençóis Paulista (SP): Troféu de Responsabilidade Socioambiental pela atuação do Água Brasil na microbacia do Rio Lençóis e pelo reconhecimento na adoção de boas práticas agrícolas no setor produtivo da cana-de-açúcar.

Meio Urbano

- Cálculo da Pegada Ecológica em Natal (RN) e no Acre;
- Lançamento das Pesquisas de Opinião em parceria com o Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE), inéditas em âmbito nacional e nas 5 cidades de atuação do Água Brasil: Caxias do Sul (RS), Rio Branco (AC), Pirenópolis (GO), Natal (RN) e Belo Horizonte (MG) – em entrevista com 2.002 brasileiros, foram verificados os hábitos de consumo e de descarte de resíduos da população brasileira e o seu grau de conhecimento acerca da PNRS;
- Prestação de assessoria organizacional e econômica para as cooperativas de catadores/recicladores parceiras do Programa Água Brasil nas cinco cidades participantes do programa;
- Participação no I Seminário Brasileiro de Gestão Integrada de Resíduos com a Prefeitura Municipal de Natal, a Cooperativa dos Catadores de Material Reciclável (Cocamar) e a Cooperativa de Reciclagem de Santo André (Coopcicla);
- Políticas Públicas: Água Brasil em sintonia com PNRS – Lei municipal nº 714/2012 do município de Pirenópolis, aprovada e sancionada em 25 de setembro de 2012, que institui a Política Municipal de Resíduos Sólidos do município;
- Formalização da associação CATAPIRI de Pirenópolis – rumo à saída do lixão e ao resgate da dignidade e da inclusão social;
- Acompanhamento permanente e inclusão dos catadores: capacitação e formação do Comitê de Apoio Local às ações do Programa Água Brasil – Consumo e Reciclagem, com a inclusão dos catadores.

Mitigação de Riscos

- Divulgação pública das Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito – Construção Civil e Mineração e formatação gráfica das Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito – disponibilizada no portal BB;
- Conclusão do estudo acadêmico: Políticas Públicas para o Setor Financeiro que promovam a Conservação do Capital Natural no Setor Agropecuário;
- Realização do fórum com especialistas ambientais dos setores Petróleo & Gás e Transportes para discussão das Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito;
- Realização do Painel de Stakeholders – Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito: setores Petróleo & Gás e Transportes.

Negócios Sustentáveis

- Estudos de caso na cadeia do agronegócio – proposição de dois estudos de caso com respectivo quadro geral;
- Manejo Florestal Floresta Nativa – definição do método de análise, locais e itens a serem mapeados, a fim de buscar a interação do manejo com o Eixo dos Projetos Socioambientais e o Programa Amazônia;
- Realização de Workshop Mercado de Créditos de Carbono.

Comunicação e Engajamento

- Dia Mundial da Água 2013 – convite aos funcionários para que enviassem uma dica sustentável para o *blog* Água Brasil e concorressem a brindes. A iluminação em azul dos prédios Sede I e III e CCBB se tornaram pauta para a imprensa. No hot site Água Brasil (www.bb.com.br/aguabrasil), foi disponibilizado o aplicativo Aquaranking, que permite compreender a forma de consumo da água e refletir sobre maneiras de utilizá-la melhor;
- Dia Mundial do Meio Ambiente e Ecologia – os funcionários do BB foram convidados a participar do *quiz* sobre o Programa Água Brasil e concorreram a prêmios (carta de crédito de bicicleta elétrica, uma câmera digital à prova d'água e *kits* com mochila do programa). Para o público externo, foi lançado um concurso cultural no Facebook do BB, que convidava os internautas a responder: O que você faz para que todo dia seja Dia do Meio Ambiente?;
- Dia Internacional do Voluntariado – ações foram promovidas em todo o País, como o plantio de mudas nas bacias de Cancã e Moinho, bacia de Guariroba e bacia de Xapuri. Ao todo, foram plantadas 1.750 mudas nativas.

Saiba mais sobre o Programa Água Brasil em www.blogaguabrasil.com.br e www.bbaguabrasil.com.br.

Ecoeficiência

Há mais de duas décadas, o Programa de Ecoeficiência do Banco do Brasil orienta as ações e iniciativas para a redução do desperdício de recursos naturais e o descarte correto de resíduos sólidos recicláveis. O cumprimento das diretrizes estabelecidas é garantido por instrumentos de monitoramento dos indicadores ambientais. Seus resultados são a redução do consumo de recursos naturais e a realização da coleta seletiva, com encaminhamento dos resíduos sólidos recicláveis para cooperativas/associações de catadores.

As iniciativas seguem os princípios de responsabilidade socioambiental estabelecidos na estratégia corporativa, abrangem todas as dependências e consolidam-se por meio do Acordo de Trabalho (Sinergia BB e ATB), modelo de avaliação que mensura o desempenho da gestão das dependências com relação às metas estabelecidas e impacta a remuneração variável dos funcionários, por meio do pagamento de participação nos lucros e resultados (PLR).

Para o recebimento da PLR é necessária uma pontuação mínima no Acordo de Trabalho, no qual há um indicador específico de desempenho ambiental, denominado IE Pegada (Índice de Ecoeficiência – Pegada Ecológica). Pelo cumprimento desse indicador, as unidades recebem pontos adicionais que bonificam o placar de desempenho.

O IE Pegada está alinhado ao BB Ecoeficiente, estratégia que tem o objetivo de aprimorar processos, resultando em ganhos de eficiência e produtividade, além de redução do impacto ambiental das operações. É constituído por cinco subitens (consumo de água, energia, *toner*, papel e registro da coleta seletiva) e está alinhado às melhores práticas de gestão ambiental corporativa validadas pelo Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em inglês), pelo Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa e pela ISO 14001. A meta estipulada para o IE Pegada é a redução de 2% a cada semestre.

Entre as iniciativas ocorridas em 2013, destaca-se o processo de certificação ISO 14001 em andamento para o Edifício Tancredo Neves, o Edifício Green Towers e o Complexo Central de Tecnologia, todos em Brasília. O proces-

DESAFIO 16 |

Aprimorar a gestão dos indicadores de ecoeficiência (redução/compensação das emissões, consumo de energia, consumo de papel, uso de energia renovável, geração de resíduos e consumo de água). Veja as ações do BB para este desafio na [página 35](#).

so para a obtenção dessa certificação envolveu não apenas a implementação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) mas também ações voltadas à sensibilização dos funcionários por meio de treinamentos, o lançamento da cartilha de boas práticas da TI Verde e o aproveitamento da água da chuva para utilização em vasos sanitários. O Edifício Altino Arantes, localizado em São Paulo (SP), já era certificado pela norma internacional desde 2007.

Água **GRI G4-EN8**

Como parte do Programa de Ecoeficiência, o BB mantém o Programa de Uso Racional da Água (Purágua), por meio do qual realiza campanhas de sensibilização para o uso consciente e ações de monitoramento do consumo interno.

Ao longo do ano, o Banco do Brasil trabalhou no aperfeiçoamento do Painel de Gerenciamento de Água. Até 2012, eram divulgadas somente as informações de consumo referentes aos prédios administrativos de Brasília (DF), número equivalente a 8% do consumo total do Banco. A partir deste ano, o BB passa a disponibilizar informações sobre o consumo de água total em suas dependências. Esse volume foi de 2.371.408 m³ em 2013, ante 2.853.212 m³ consumidos no ano anterior. Houve redução de 16,8% no índice de consumo total, apesar do crescimento vegetativo da rede, o que significou uma economia de R\$ 4,4 milhões, considerando-se o aumento de tarifas praticadas no período. Dentre as iniciativas que contribuíram para esse resultado, destacam-se as ações de orientação para uso eficiente e o estabelecimento de consumo médio de 50 litros por pessoa durante o dia.

Consumo de Água nos Edifícios-Sede (m³)

| | |
|----------------------------|---------|
| 2011 | 254.549 |
| 2012 | 243.570 |
| 2013 ⁽¹⁾ | 209.252 |

(1) Considera os edifícios-sede (I, II, III e IV), o Complexo Central de Tecnologia (CCT) e o Edifício Tancredo Neves, todos localizados em Brasília.

Energia**GRI G4-EN3 | G4-EN5 | G4-EN6 | G4-EN7**

A Direção Geral do Banco do Brasil em Brasília iniciou em 2013 o processo de mudança para uma nova sede administrativa. Além da necessidade de espaço e infraestrutura para reunir os funcionários do Centro Administrativo BB, a definição do novo endereço foi pautada pela busca de eficiência operacional e melhores práticas de sustentabilidade.

O prédio da nova sede conta com processo de tratamento de água das chuvas, uso racional de recursos naturais, monitoramento do consumo de eletricidade, aproveitamento da iluminação natural, sistema de coleta seletiva e materiais reciclados em sua estrutura, além de bicicletário e vagas destinadas a carros de baixa emissão de poluentes, entre outros aspectos que atendem aos requisitos para a conquista do selo Leadership in Energy and Environment Design (LEED), concedido pelo Green Building Council dos Estados Unidos.

Em comparação ao ano anterior, em 2013 o Banco do Brasil apresentou redução de 10,1% no consumo de energia elétrica, o que significou uma economia de R\$ 30,8 milhões. Esse resultado foi possível devido às reduções tarifárias implantadas pelo governo e a medidas do Banco, como ações de gestão de eficiência energética, dentre as quais se destacam a definição dos Gestores de Eficiência Energética e o Diagnóstico Energético. A primeira tem foco nas atividades dos centros

logísticos e a segunda identifica dependências com o consumo mais crítico e oportunidades de melhorias na utilização da energia. As ações em andamento são monitoradas por meio de indicadores como Reenquadramento tarifário das dependências, Redução no consumo nas dependências acima de 14 kWh/m², Redução do consumo nos 100 maiores consumidores do Banco e Centralização dos pagamentos das concessionárias.

O Banco também trabalha em ajustes no sistema do Painel de Energia a fim de aperfeiçoar a gestão da energia elétrica por meio da emissão quinzenal de relatórios com informações importantes para tomadas de decisão. A iniciativa vai permitir a centralização e automatização do pagamento das faturas de energia das dependências e evitar atrasos e pagamento de multas.

**O BB AMPLIOU A MEDIÇÃO
DO CONSUMO DE ÁGUA
PARA TODAS AS SUAS
DEPENDÊNCIAS EM 2013,
O QUE RESULTOU EM
UM CONSUMO TOTAL DE
2.371.408 M³**

Outras iniciativas já implementadas têm proporcionado a redução do consumo de energia e a mitigação da emissão de carbono, promovendo a disseminação do conceito de sustentabilidade entre os funcionários, como o uso de tecnologias de colaboração e comunicação (videoconferências, reuniões virtuais, e-mail), a implantação de um quiosque solar em Salvador (BA), a etiquetagem Procel Edifica classe A no parâmetro envoltório do Edifício-Sede IV em Brasília e a construção do Complexo Datacenter Cidade Digital BB-Caixa, cujas edificações foram projetadas para otimizar o uso de energia e racionalizar a demanda por refrigeração.

A taxa de intensidade energética utilizada pelo Banco do Brasil é denominada consumo específico de energia e é determinada pela relação entre o consumo de energia (em kWh) e a respectiva área das instalações envolvidas – o valor determinado foi de 14 kWh/m², válido durante o ano de 2013. Para a determinação desse indicador, foram considerados os valores de consumo registrados nos sistemas corporativos do BB durante os últimos anos, bem como pesquisas realizadas com diversas instituições financeiras de porte. A taxa de intensidade está sendo utilizada para o insumo energia elétrica, relativa à energia consumida dentro do Banco.

| Consumo Total de Energia (TJ) ⁽¹⁾ | |
|--|-------|
| 2011 | 2.307 |
| 2012 | 2.830 |
| 2013 | 2.545 |

(1) O sistema de gestão do consumo de eletricidade do Banco do Brasil está em fase de aperfeiçoamento e os dados podem sofrer alterações ao longo do tempo.

| Consumo de Óleo Diesel (litros) | 2011 | 2012 | 2013 |
|---------------------------------|---------|---------|---------|
| Óleo Diesel | 438.237 | 641.312 | 368.931 |
| Óleo Diesel S10 | - | - | 473.544 |
| Total | 438.237 | 641.312 | 842.476 |

Materiais

GRI G4-EN1 | G4-EN2 | G4-EN6 | G4-EN27

A redução do consumo de materiais é preocupação constante do Banco do Brasil, que investe em tecnologia e adota práticas para a contratação de fornecedores e compra de materiais com certificações ambientais.

Na compra de microcomputadores, o Banco recomenda que os fornecedores sigam a diretiva Restriction of Hazardous Substances Directive – Directive 2002/95/EC (RoHS) da The European Parliament and of Council e desenvolvam política de reciclagem e descarte de

material eletrônico de acordo com a Waste Electrical and Electronic Equipment – Directive 2002/96/EC (WEEE).

As especificações técnicas e os editais de licitação para a compra de mobiliário exigem madeira com Certificação de Cadeia de Custódia de emissão pelo Programa Brasileiro de Certificação Florestal (Cerflor), pelo Forest Stewardship Council (FSC) ou outro, similar, emitido por entidade reconhecida nacional ou internacionalmente.

O Banco formaliza contrato somente com empresas de limpeza e conservação de imóveis que realizam coleta seletiva, no caso das dependências atendidas pelo Programa Coleta Seletiva BB. Além disso, determina que equipamentos e baterias de *nobreaks* sejam encaminhados para a reciclagem, de acordo com a Resolução nº 401 do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama).

Adicionalmente, o Banco estabelece que a locação de veículos para transporte em missões de trabalho contemple, entre outras exigências, a fabricação nacional e a característica bicomustível, e também está substituindo gradativamente as assinaturas de jornais em meio físico por assinaturas em meio eletrônico, o que contribui para a diminuição do consumo de papel.

O papel é o material mais consumido pelo Banco. Nesse sentido, o BB compra somente papel fornecido com certificação ambiental do FSC ou do Cerflor. O Banco do Brasil também exige adequação à Elemental Chlorine Free (EFC) a fim de garantir que o processo de branqueamento da celulose do papel não contenha cloro elementar. Para reduzir o consumo, as assinaturas de jornais e revistas estão sendo substituídas por assinaturas on-line.

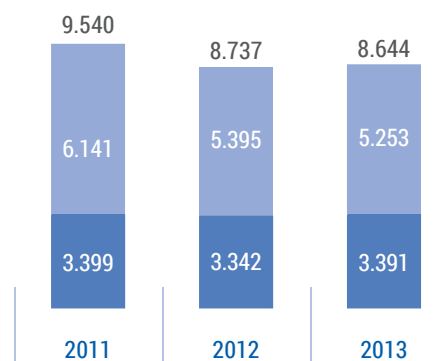
Em 2013, a gráfica do BB, localizada no Rio de Janeiro, conquistou a certificação FSC, conferida pelo organismo internacional Rainforest Alliance. O reconhecimento é uma prova da adequação do processo produtivo da gráfica às normas da cadeia de custódia do FSC (FSC-STD-40-004).

O Banco do Brasil dispõe de um serviço de apresentação eletrônica de boletos de cobrança registrada emitidos pelas instituições financeiras. Lançado em 2009, o Débito Direto Autorizado (DDA) agrega, entre outras vantagens, segurança e conveniência. Desde sua implantação, já somou mais de 1,2 milhão de sacados eletrônicos, com mais de 211 milhões de boletos apresentados eletronicamente. Nesse período, por conta da não impressão dos boletos, o DDA do BB contribuiu para a redução de consumo de aproximadamente 54,5 mil eucaliptos, 99,1 milhões de litros de água, 4,9 milhões de kW/h de energia, além de não jogar no meio ambiente mais de 15,8 mil toneladas de CO₂.

**O BB ADOTA FERRAMENTAS
PARA REDUZIR O CONSUMO
DE PAPEL E ALCANÇOU A
CERTIFICAÇÃO FSC DA SUA
GRÁFICA EM 2013**

CONSUMO DE PAPEL (T)

■ Papel de consumo em escritório⁽¹⁾
■ Papel de materiais estocados no
almoxarifado e da gráfica do BB⁽²⁾



(1) Papel A4 branco e reciclado, papel ofício e papel timbrado.

(2) Envelopes TAA, bobinas TAA e caixa, envelopes e pastas diversas e caixas de papelão.

Coleta Seletiva

GRI G4-EN23 | G4-EN27

Criado em 2008 e ampliado desde então, o Programa Coleta Seletiva BB gerencia o descarte de resíduos sólidos recicláveis (papel, plástico, metal e vidro) e encaminha para cooperativas ou associações de catadores e coleta seletiva pública. Presente em 668 dependências, o programa iniciou um plano de expansão para beneficiar cerca de 1.900 dependências em 21 unidades da Federação. A previsão é que até 2016 a coleta seletiva esteja presente em todas as dependências do BB nos municípios onde existir coleta seletiva pública com atuação de associações/cooperativas de catadores de materiais recicláveis.

A metodologia proposta envolve os conceitos de reduzir, reutilizar e reciclar. De um lado, campanhas de conscientização com o público interno incentivam o consumo consciente. Na outra ponta, os resíduos possíveis são doados a associações e cooperativas de catadores, que encaminham para reciclagem ou reutilização. As entidades participantes devem atender aos dispositivos legais do Decreto nº 5.940/2006.

| Resíduos do Programa Coleta Seletiva BB ⁽¹⁾ | Volume em toneladas |
|--|---------------------|
| Papel | 20.161,73 |
| Plástico | 31,62 |
| Metal | 3,38 |
| Vidro | 0,92 |
| Total | 20.197,84 |

(1) Método de disposição: os resíduos sólidos não perigosos recicláveis são destinados às cooperativas/associações de catadores de materiais recicláveis credenciadas em atendimento ao Decreto nº 5.940/06.

Desde 2009, o Programa de Recondicionamento de Cartuchos de Toner (Prorec) promove a reutilização de material plástico e o descarte ecologicamente correto de cartuchos e *toners* vazios. O programa ainda prioriza o uso de cartuchos monocromáticos recondicionados nas impressoras a *laser* usadas para a impressão de documentos corporativos e cheques. Desde 2012, os serviços de recondicionamento são exigidos em editais para a contratação de fornecedores e prestadores de serviços. **GRI G4-EN1**

GRI G4-EN2

| Programa de Recondicionamento de Cartuchos e Toner (Prorec) | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---------|---------|---------|
| Total Consumido ⁽¹⁾ | 109.229 | 103.263 | 106.371 |
| Volume Recondicionado | 103.801 | 99.651 | 102.867 |
| Percentual de Recondicionados ⁽²⁾ | 95,0 | 96,5 | 96,7 |

(1) A relação percentual informada resulta da comparação entre o consumo de cartuchos de *toner* recondicionados e o total de cartuchos de *toner* consumidos no período.

(2) Até 2008 no BB o consumo dos cartuchos de *toner* coloridos (originais) era muito inexpressivo em relação ao total de cartuchos de *toner* consumidos no período, motivo pelo qual não era informado.

Mudanças Climáticas

GRI G4-EC2 | G4-EN15 | G4-EN16 | G4-EN17 | G4-EN18 | G4-EN19 | G4-EN30

Ciente da relevância e urgência do tema mudanças climáticas, o Banco do Brasil promove a temática no setor privado e adota medidas internas para aprimorar seus processos visando reduzir emissões de gases de efeito estufa (GEE) e contribuir para a adaptação de comunidades em condição climática vulnerável. O BB comprometeu-se com a transição para uma economia de baixo carbono e posiciona-se em condição de liderança para esse tema.

Além de ter sido considerado na elaboração dos estudos de cenário 2013-2017, o tema mudanças climáticas apresenta ações específicas na Agenda 21 2013-2015 do BB: (i) revitalizar a estratégia de créditos de carbono e de ampliação para ativos ambientais; (ii) aprimorar, desenvolver ou adquirir modelo de identificação e avaliação dos riscos e/ou oportunidades relacionados a mudanças climáticas para os principais setores de atuação do Banco; e (iii) utilizar/adaptar os resultados dos modelos de avaliação dos riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas desenvolvidos no âmbito do financiamento para investimentos próprios e de terceiros. Essas ações não constam da prestação de contas apresentada neste relatório, porém são consideradas relevantes para o Banco e, por isso, implementadas em sua gestão.

Desde 2006 e como um dos pioneiros no País, o Banco responde ao questionário do Carbon Disclosure Project (CDP), organização não governamental sem fins lucrativos que detém a maior base de dados mundial sobre a gestão empresarial quanto ao risco das alterações climáticas. A participação no CDP está alinhada às Políticas Gerais do Banco do Brasil que orientam e norteiam as ações em relação à responsabilidade socioambiental e às mudanças climáticas. As respostas são públicas e podem ser acessadas no site do CDP (www.cdp.net).

Como membro do Conselho Diretor do Caring for Climate, da Organização das Nações Unidas (ONU), o Banco do Brasil participou dos eventos paralelos da Conferência das Partes sobre Mudanças Climáticas – COP 19, realizada na Polônia em novembro de 2013, inclusive como palestrante. Na ocasião, o Banco destacou seu alinhamento às iniciativas da ONU e às diversas ações que promove em prol do tema.

**TEMA DE ALTA RELEVÂNCIA
PARA O BB, AS MUDANÇAS
CLIMÁTICAS SÃO DEBATIDAS
EM FÓRUMS INTERNOS E
PELO ENVOLVIMENTO COM
INICIATIVAS NACIONAIS
E INTERNACIONAIS**

O BB é membro-fundador do Programa Empresas pelo Clima e do Programa Brasileiro GHG Protocol, ambos destinados à reflexão e à proposição de ações de combate às mudanças climáticas. Em complemento, o Banco integra o Índice Carbono Eficiente (ICO2) da BM&FBovespa, que reúne empresas com boa governança corporativa e práticas transparentes em relação a suas emissões de GEE. Esse grupo utiliza como indicador de desempenho nesse aspecto a intensidade carbônica, que relaciona as emissões à receita bruta da organização.

Também integra a Câmara Temática de Mudanças do Clima (CTClima), iniciativa coordenada pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) com o intuito de auxiliar as empresas na adoção de estratégias de aproveitamento de oportunidades e minimização de riscos que as preparem para um mundo com restrições às emissões de GEE. Em 2013, o Banco patrocinou o Estudo sobre Adaptação e Vulnerabilidade à Mudança Climática: o caso do setor elétrico brasileiro, que avaliou os impactos de alterações da disponibilidade hídrica nas regiões de alto desenvolvimento industrial, a fim de interiorizar conhecimento e ferramentas para a análise de cenários e gestão de riscos e oportunidades. O estudo foi realizado pela empresa WayCarbon, em parceria com a HBRnet, com o apoio de especialistas das empresas associadas ao CEBDS e coordenação

da CTClima. Os resultados mostraram a importância da incorporação da questão climática na agenda do setor elétrico, a urgência em entender-se a sensibilidade do setor a essas mudanças – e os riscos e oportunidades a elas associados – e a necessidade de provocar os setores público e privado para novas discussões e para a evolução de pesquisas e estratégias de adaptação às mudanças climáticas.

Ainda no âmbito do CEBDS e em alinhamento aos objetivos do Programa Água Brasil, o BB faz parte da Câmara Temática de Água (CT Água). Um dos principais objetivos desse fórum é melhorar a qualidade e a disponibilidade de água a todos os usuários das bacias brasileiras, por meio de soluções mais eficientes no manejo dessas áreas e de mecanismos de mercado. O CT Água também atua para instruir, aperfeiçoar e universalizar as melhores práticas e ferramentas de gestão de recursos hídricos para o setor empresarial.

Nessa temática da água, o protagonismo do Banco é percebido ainda em outros dois importantes fóruns nos quais tem assento. Um deles é o CEO Water Mandate, coordenado pela ONU, que visa construir um movimento internacional de empresas comprometidas com a causa da água a fim de auxiliá-las a desenvolver e divulgar políticas e práticas nesse contexto. O segundo é a Seção Brasil do Conselho Mundial da Água, que tem entre seus principais desafios tornar mais efetiva a atuação dos governadores brasileiros do Conselho Mundial da Água, com influência positiva na agenda de temas da entidade, e criar uma plataforma de discussão para o diagnóstico da política e da gestão dos recursos hídricos no País e no mundo.

A questão é debatida nos grupos de trabalho responsáveis pela definição das Diretrizes Socioambientais, que orientam as áreas na avaliação de riscos e oportunidades associados aos indicadores ambientais e no desenvolvimento de novos produtos e serviços com ênfase no combate às mudanças climáticas. Além disso, o tema está refletido no Acordo de Trabalho por meio do indicador IE Pegada, que incentiva e reconhece o uso responsável de recursos naturais pelos funcionários. Na concessão de financiamentos, o Banco observa os Princípios do Equador, e vale es-

pecial menção ao Princípio 2, referente ao acompanhamento de medidas de prevenção e minimização da poluição (entre elas emissões atmosféricas) que contribuem para a mudança climática.

Visando reduzir o volume de deslocamentos, aéreo ou terrestre, de funcionários em serviço, o Banco do Brasil tem atualmente 237 salas de áudio e videoconferência em funcionamento, distribuídas em dependências de todas as unidades da Federação e em algumas dependências localizadas no exterior. A solução, de baixo custo e ideal para os pequenos escritórios, reduz o custo de viagens a trabalho e possibilita maior participação dos funcionários que estão distantes. Do ponto de vista de emissões, esse item evita a emissão estimada de 1,5 mil toneladas de CO₂e.

O Sistema de Compensação Digital por Imagem (CDI), processo de digitalização dos cheques emitidos em todo o País que reduz a necessidade de transporte físico desses documentos, resulta em menores gastos. Implementado em 2012, eliminou cerca de 1.000 rotas de transporte terrestre e 50 de aeronave, além de alguns percursos realizados por barcos em determinadas regiões brasileiras. Com isso, o BB evitou a emissão de cerca de 5 mil toneladas de CO₂e.

Somadas as contribuições das salas de conferência, do CDI e o Débito Direto Autorizado (descrito no item Materiais), foram evitadas cerca de 8 mil toneladas de CO₂e.

Em eventos, o Banco neutralizou suas emissões em todas as 6 apresentações de resultados promovidas em parceria com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec). Os certificados foram emitidos pela empresa Neutralize Carbono, com o total de neutralização da emissão de 6.032 kg de CO₂. Também foram neutralizados 54.903 kg de CO₂ na Liga Mundial de Vôlei e 197.380 kg de CO₂ em campeonatos internacionais de futsal. Da mesma forma, foi desenvolvido um projeto para compensar as emissões de carbono do Circuito Banco do Brasil, que passou pelas cidades de Salvador, Curitiba, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, Brasília e São Paulo. Foi calculada a quantidade de carbono emitido e converteu-se essa quantidade em número de árvores a serem plantadas em 2014 para a devida compensação ambiental.

Em agosto de 2013, as perspectivas e oportunidades de atuação do Banco do Brasil no mercado de crédito de carbono foram discutidas na 16ª reunião do Fórum de Sustentabilidade, que reuniu executivos do Banco e especialistas nacionais e internacionais. O evento contou com a participação de pesquisadores de renome mundial, como David Antonioli, CEO da Verified Carbon Standard (VCS), Aloísio de Melo, coordenador-geral para Meio Ambiente e Mudanças Climáticas do Ministério da Fazenda, e Fernando Malta, representante do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS).

| Inventário de Emissões de CO ₂ | | | | |
|---|------------------------------------|--|--|--------------|
| Escopo | Fonte de Emissão | 2012 | 2013 | Variação (%) |
| Escopo 1 ⁽¹⁾ | Veículos de Frota Própria (litros) | 5.831 tCO ₂ e (Álcool – 621 mil) (Gasolina – 2,93 milhões) (Diesel – 89 mil) | 5.284 tCO ₂ e (Álcool – 632 mil) (Gasolina – 2,90 milhões) (Diesel – 55 mil) | (9,4) |
| | Geradores de Energia (litros) | 1.612 tCO ₂ e (Diesel – 642 mil) | 2.020 tCO ₂ e (Diesel – 803 mil) | 25,5 |
| | Biomassa | 1.539 tCO ₂ e | 1.692 tCO ₂ e | 9,9 |
| Escopo 2 ⁽²⁾ | Energia Adquirida (kWh) | 54.235 tCO ₂ e (794 milhões) | 68.774 tCO ₂ e (714 milhões) | 26,8 |
| Escopo 3 ⁽³⁾ | Viagens Aéreas (bilhetes) | 7.954 tCO ₂ e (57.810) | 5.917 tCO ₂ e (50.147) | (25,6) |

(1) O acréscimo do consumo de combustível em geradores de energia deve-se ao crescimento organizacional do Banco, o que aumenta sua base inventariada, e ainda à adequação da sistemática de testes de segurança dos equipamentos, agora efetuados semestralmente em adequação às alterações em normas regulamentadoras. Para os valores da fonte biomassa, são consideradas emissões evitadas pela troca do combustível fóssil pelo combustível renovável.

(2) O Banco do Brasil vem desenvolvendo ações de otimização do consumo de energia elétrica em todas as suas unidades e em 2013 conseguimos uma redução aproximada de 10% em kWh; a variação positiva no volume de emissões de GEE observada no Escopo 2 deve-se ao aumento do fator de conversão do Sistema Interligado Nacional em relação ao mesmo período do ano anterior, em função do acionamento constante de geradores de energia termoeletrica, mais poluente e não renovável.

(3) O Banco do Brasil tem estimulado a utilização de suas salas de videoconferência, 237 no total, implantadas em todo o País. Essa ação vem permitindo a redução gradual do número de bilhetes de passagens aéreas e as emissões de GEE oriundas dessa fonte.

| Intensidade Carbônica do Banco do Brasil (emissões GEE/receita bruta) | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Receita Bruta (R\$ mil) | 127.724.413 | 133.668.279 | 144.849.582 |
| Receitas da Intermediação Financeira (R\$ mil) | 102.849.000 | 104.525.000 | 113.997.000 |
| Receitas de Prestação de Serviços (R\$ mil) | 12.213.287 | 14.485.551 | 16.753.530 |
| Rendas de Tarifas Bancárias (R\$ mil) | 6.028.289 | 6.585.614 | 6.546.984 |
| Prêmios Retidos de Seguros, Previdência e Capitalização (R\$ mil) | 15.741.276 | 22.622.502 | 29.424.629 |
| Variação de Provisões Técnicas de Seguros, Previdência e Capitalização (R\$ mil) | (9.107.439) | (14.550.388) | (21.872.561) |
| Emissões de GEE (tCO₂e) | 23.200 | 63.691 | 78.091 |
| Escopo 1 | 5.537 | 7.443 | 7.304 |
| Escopo 2 | 17.663 | 54.236 | 68.774 |
| Intensidade Carbônica | 0,00000018 | 0,00000048 | 0,00000054 |

TI Verde

O BB integra o grupo de trabalho TI Verde da Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da FEBRABAN, que discute o descarte dos resíduos eletrônicos de forma coerente com a Lei nº 12.305, que instituiu a PNRS. O Banco também é membro da Comissão de Estudo Especial de Compras Sustentáveis (CEE-277) da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que define princípios e normas para a compra sustentável.

As ações de TI Verde realizadas têm o objetivo de promover a utilização eficiente de recursos e minimizar a geração de resíduos por meio da aplicação da tecnologia da informação nas práticas de ecoeficiência. Como resultado dessas iniciativas, destaca-se a redução do consumo de energia e da emissão de carbono.

Várias iniciativas já implementadas têm proporcionado a redução do consumo de energia e a mitigação da emissão de carbono, o que promove a disseminação do conceito de sustentabilidade. Dentre elas destacam-se o uso de tecnologias de colaboração e comunicação (videoconferências, reuniões virtuais, e-mail), a implantação de um quiosque solar em Salvador (BA) e a etiquetagem Procel Edifica classe A no parâmetro envoltório do Edifício-Sede IV em Brasília.

Outra iniciativa relevante no âmbito da TI Verde é a construção do Complexo Datacenter Cidade Digital BB-Caixa, cujas edificações foram projetadas para otimizar o uso de energia e racionalizar a demanda por refrigeração. Elas foram implantadas com o conceito de construção limpa, com perdas mínimas, baixos resíduos e construção pré-moldada. O nível de permeabilização do solo é de 65%, 30% superior às exi-

gências legais. Antipoluentes, os geradores de energia têm silenciador de ruídos e podem ser abastecidos com biodiesel. Além disso, a cobertura foi projetada para reduzir a carga térmica, o que diminui o consumo de energia, e a fachada é revestida com laminado estrutural proveniente de manejo florestal.

Em relação aos critérios socioambientais adotados nas aquisições de produtos e serviços de TI, o Banco exige que o fabricante de subsistemas de discos participe e esteja em conformidade com os preceitos da Green Storage Initiative (GSI) e que diversos equipamentos atendam às exigências da Diretiva RoHS, que restringe a utilização de certas substâncias tóxicas e metais pesados. Para os monitores e equipamentos com grande demanda de energia, são requeridos níveis mínimos de eficiência energética.

Esses avanços em TI Verde trazem benefícios em todas as dimensões da sustentabilidade. Contribuem, por exemplo, para a melhoria dos indicadores do Banco em índices como o DJSI e o ISE. Nos últimos anos, mesmo com o aumento do quadro funcional, o Banco vem mantendo o consumo médio de energia por funcionário. A redução no número de passagens emitidas evita emissões de GEE e minimiza custos para o BB.

**AS AÇÕES DO TI VERDE
VISAM PROMOVER A
UTILIZAÇÃO EFICIENTE DE
RECURSOS E MINIMIZAR A
GERAÇÃO DE RESÍDUOS**



Prêmios e Reconhecimentos

VEJA A SEGUIR OS PRINCIPAIS PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS DO BANCO DO BRASIL EM 2013 PELO SEU DESEMPENHO EM DIVERSAS ÁREAS DE ATUAÇÃO

Manteve-se pelo segundo ano consecutivo na carteira do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em inglês), elaborado pela Bolsa de Nova Iorque. Também foi selecionado para integrar o novo Índice Dow Jones de Sustentabilidade Mercados Emergentes, que acompanha o desempenho de empresas líderes em sustentabilidade de 20 países em desenvolvimento.

O Banco foi listado no *ranking* As Melhores Empresas para Você Trabalhar, do Guia VOCÊ S/A.

A abertura de capital da BB Seguridade foi considerada o IPO of the Year pela revista Latin Finance.

O BB foi campeão na categoria Finanças do Prêmio Época Empresa Verde 2013, promovido em parceria pela consultoria PricewaterhouseCoopers e pela revista Época.

A Certificação FSC para a cadeia de custódia, conferida pelo organismo internacional Rainforest Alliance, foi obtida pela gráfica do BB, localizada no Rio de Janeiro.

O BB recebeu o prêmio Latin America Bond of the Year 2012, da International Financing Review (IFR), pela emissão de bônus perpétuos de US\$ 1,75 bilhão.

O Banco do Brasil foi o único banco brasileiro entre as 100 empresas mais sustentáveis do mundo de acordo com o *ranking* Global 100 da empresa de pesquisa canadense Corporate Knights.

Confirmando a eficiência na gestão de emissões de gases de efeito estufa (GEE), o BB manteve-se na listagem do Índice Carbono Eficiente (ICO2) da BM&FBovespa.

O Banco ocupou a 22ª colocação no *ranking* mundial Top 500 Banking Brands 2013, organizado pela Brand Finance em parceria com a revista britânica The Banker.

O Banco do Brasil ficou em 1º lugar na categoria Bancos entre As Marcas Mais Amadas do Brasil – 2013, listagem organizada pela Oficina Sophia em parceria com a revista Consumidor Moderno.

O BB foi destaque na lista 2013 Greenwich Associates Quality, da Greenwich Associates, na categoria Brazilian Foreign Exchange Service Quality e também foi reconhecido no 2013 Greenwich Share Leader, da mesma entidade, na categoria Brazilian Foreign Exchange Market Share.

O Banco do Brasil alcançou a 1ª posição no Top of Mind Rural 2013, da revista Rural.

O Banco está entre os melhores bancos do mundo pela pesquisa *The World's Strongest Banks* da agência de informações Bloomberg.

O BB foi premiado em 12 categorias na 12ª edição do Prêmio e-Finance, um dos mais conceituados reconhecimentos em TI bancária do Brasil, promovido pela revista *Executivos Financeiros*.

O Banco foi o 1º colocado brasileiro e o 36º na listagem mundial do *Top 1.000 World Banks 2013*, organizado pela revista britânica *The Banker*.

O Banco do Brasil foi eleito a 3ª marca mais valiosa do Brasil em 2013, de acordo com levantamento da revista *Exame*.

O Banco foi reconhecido na categoria Educação/Interiores do X Grande Prêmio de Arquitetura Corporativa, considerado o maior prêmio do setor na América Latina.

Pelo 3º ano consecutivo, o BB foi listado no relatório CDP Global 500, como uma das 500 empresas com melhor desempenho na gestão de mudanças climáticas.

O Programa Água Brasil foi escolhido como uma das 10 práticas empresariais a serem compartilhadas no lançamento do novo portal da Organização das Nações Unidas (ONU) para a troca de experiências corporativas sobre clima e energia.

Pelo 9º ano consecutivo, o BB integra a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa.

O Banco ganhou Selo Ouro por seu inventário de emissões no Programa Brasileiro GHG Protocol, do qual é membro-fundador desde 2008.

O Banco do Brasil ocupou o 1º lugar no setor Finanças do Prêmio DCI – As Empresas Mais Admiradas do Brasil, promovido pelo *Jornal DCI – Diário Comércio Indústria & Serviços*.

O BB alcançou a melhor pontuação do setor bancário no levantamento *As Empresas com Melhor Reputação* no Mercado Brasileiro, do Reputation Institute – obteve nota 71,99, considerada forte pela entidade, enquanto o setor bancário obteve média de 43,31 pontos.

O BB ocupou o 1º lugar na categoria Bancos do Folha Top of Mind 2013, do Instituto DataFolha, pela 23ª vez consecutiva.

O Banco do Brasil ficou em 3º lugar no *ranking* anual *As Marcas Brasileiras Mais Valiosas*, da Interbrand, com a marca avaliada em R\$ 11,8 bilhões.

O Banco foi vencedor na categoria Produtos e Serviços do Green Project Awards Brasil (GPA) com a Loja de Sustentabilidade, plataforma virtual para comercialização de produtos com viés de sustentabilidade produzidos por entidades apoiadas pela Estratégia de Desenvolvimento Sustentável.

O Ourocard foi eleito o cartão preferido dos brasileiros em pesquisa do Instituto Medida Certa/Cardmonitor.

A BB Gestão de Recursos DTVM ficou em 1º lugar no *ranking* Top Asset, da revista *Investidor Institucional*, foi eleita o melhor gestor para seu dinheiro, em levantamento exclusivo da Fundação Getúlio Vargas publicado na revista *Você S/A*, foi escolhida a melhor gestora de fundos de renda fixa pelo Guia Exame Investimentos Institucionais e figurou nas listas Melhores Fundos Institucionais, da Luz Soluções Financeiras, e Top Five do Bacen, como uma das melhores instituições do mercado na projeção do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

BALANÇO SOCIAL

GRI G4-10 | G4-38 | G4-EN31 | G4-LA1 | G4-LA12

| 1. Base de Cálculo | 2012 (R\$ mil) | | | | 2013 (R\$ mil) | | | |
|--|------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
| Receita Líquida (RL) ⁽¹⁾ | 30.054.869 | | | | 28.710.585 | | | |
| Resultado Operacional (RO) | 17.226.772 | | | | 14.619.939 | | | |
| Folha de Pagamento Bruta (FPB) ⁽²⁾ | 16.503.443 | | | | 18.351.162 | | | |
| Valor Adicionado Total (VAT) ⁽³⁾ | 44.303.333 | | | | 52.697.586 | | | |
| 2. Indicadores Sociais Internos | R\$ mil | % sobre FPB | % sobre RL | % sobre VAT | R\$ mil | % sobre FPB | % sobre RL | % sobre VAT |
| Alimentação | 1.142.332 | 6,9 | 3,8 | 2,6 | 1.262.454 | 6,9 | 4,4 | 2,4 |
| Encargos Sociais Compulsórios | 2.872.138 | 17,4 | 9,6 | 6,5 | 3.106.996 | 16,9 | 10,8 | 5,9 |
| Previdência Privada | 2.243.701 | 13,6 | 7,5 | 5,1 | 1.835.959 | 10,0 | 6,4 | 3,5 |
| Saúde | 927.960 | 5,6 | 3,1 | 2,1 | 970.181 | 5,3 | 3,4 | 1,8 |
| Segurança e Saúde no Trabalho | 70.249 | 0,4 | 0,2 | 0,2 | 67.151 | 0,4 | 0,2 | 0,1 |
| Educação ⁽³⁾ | 18.962 | 0,1 | 0,1 | 0,0 | 16.900 | 0,1 | 0,1 | 0,0 |
| Cultura | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Capacitação e Desenvolvimento Profissional | 84.573 | 0,5 | 0,3 | 0,2 | 74.800 | 0,4 | 0,3 | 0,1 |
| Creches ou Auxílio-Creche | 87.027 | 0,5 | 0,3 | 0,2 | 95.806 | 0,5 | 0,3 | 0,2 |
| Transporte | 21.993 | 0,1 | 0,1 | 0,0 | 31.612 | 0,2 | 0,1 | 0,1 |
| Participação nos Lucros ou Resultados | 1.835.262 | 11,1 | 6,1 | 4,1 | 2.204.278 | 12,0 | 7,7 | 4,2 |
| Outros | 436.821 | 2,6 | 1,5 | 1,0 | 175.127 | 1,0 | 0,6 | 0,3 |
| PAS | 272.712 | 1,7 | 0,9 | 0,6 | 3.920 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Plano Odontológico | 27.719 | 0,2 | 0,1 | 0,1 | 27.283 | 0,1 | 0,1 | 0,1 |
| Programa de Aprendizagem | 43.105 | 0,3 | 0,1 | 0,1 | 76.923 | 0,4 | 0,3 | 0,1 |
| Programa de Estágio | 93.285 | 0,6 | 0,3 | 0,2 | 67.001 | 0,4 | 0,2 | 0,1 |
| Total – Indicadores Sociais Internos | 9.741.018 | 59,0 | 32,4 | 22,0 | 9.841.264 | 53,6 | 34,3 | 18,7 |
| 3. Indicadores Sociais Externos | R\$ mil | % sobre FPB | % sobre RL | % sobre VAT | R\$ mil | % sobre FPB | % sobre RL | % sobre VAT |
| Educação | 28.698 | 0,2 | 0,1 | 0,1 | 16.362 | 0,1 | 0,1 | 0,0 |
| Cultura | 41.283 | 0,3 | 0,1 | 0,1 | 41.919 | 0,2 | 0,1 | 0,1 |
| Saúde e Saneamento | 10.508 | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 3.444 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Esporte | 82.445 | 0,5 | 0,3 | 0,2 | 89.887 | 0,5 | 0,3 | 0,2 |
| Combate à Fome e Segurança Alimentar | 130.431 | 0,8 | 0,4 | 0,3 | 76.758 | 0,4 | 0,3 | 0,1 |
| Geração de Trabalho e Renda | 166.389 | 1,0 | 0,6 | 0,4 | 105.128 | 0,6 | 0,4 | 0,2 |
| Outros | 19.658 | 0,1 | 0,1 | 0,0 | 25.092 | 0,1 | 0,1 | 0,0 |
| Programa de Doação de Computadores BB ⁽⁴⁾ | 1.331 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2.698 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Inclusão Digital | 5.905 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Ciência e Tecnologia | 368 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1.896 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Repasse ao Fundo da Infância e Adolescência (FIA) | 10.000 | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 10.000 | 0,1 | 0,0 | 0,0 |
| Projeto Voluntários BB | 3.385 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3.385 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Projeto Voluntários BB (FIA + Fundação Banco do Brasil – FBB) ⁽⁵⁾ | 9.799 | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 20.665 | 0,1 | 0,1 | 0,0 |
| Total das Contribuições para a Sociedade | 479.412 | 2,9 | 1,6 | 1,1 | 358.590 | 2,0 | 1,2 | 0,7 |
| Tributos (Excluídos Encargos Sociais) | 1.368.446 | 8,3 | 4,6 | 3,1 | 2.886.498 | 15,7 | 10,1 | 5,5 |
| Total – Indicadores Sociais Externos | 1.847.858 | 11,2 | 6,1 | 4,2 | 3.245.088 | 17,7 | 11,3 | 6,2 |
| 4. Indicadores Ambientais | R\$ mil | % sobre FPB | % sobre RL | % sobre VAT | R\$ mil | % sobre FPB | % sobre RL | % sobre VAT |
| 4.1 – Investimentos Relacionados com a Produção/ Operação da Empresa | 129.388 | 0,8 | 0,4 | 0,3 | 109.366 | 0,6 | 0,4 | 0,2 |
| Desapropriação de Terras | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Passivos e Contingências Ambientais | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Programa de Desenvolvimento Tecnológico e Industrial | 112.080 | 0,7 | 0,4 | 0,3 | 88.014 | 0,5 | 0,3 | 0,2 |
| Conservação de Energia | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Educação Ambiental | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Indicador Setorial | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Outros | 17.308 | 0,1 | 0,1 | 0,0 | 21.352 | 0,1 | 0,1 | 0,0 |
| Investimento no Programa de Recondicionamento de Cartuchos | 17.295 | 0,1 | 0,1 | 0,0 | 21.243 | 0,1 | 0,1 | 0,0 |
| Auditoria Ambiental Interna | 13 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 21 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Consultoria Ambiental Interna | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 88 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

| | | | | | | | | |
|--|---|------------|------------|------------|---|------------|------------|------------|
| 4.2 – Investimentos em Programas e/ou Projetos Externos | 6.740 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 9.826 | 0,1 | 0,0 | 0,0 |
| Projetos de Educação Ambiental em Comunidades ⁽⁶⁾ | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Preservação e/ou Recuperação de Ambientes Degradados ⁽⁷⁾ | 2.240 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2.142 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Outros | 4.500 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7.684 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Programa Água Brasil ⁽⁸⁾ | 4.500 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7.684 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Total dos Investimentos em Programas e/ou Projetos Externos (4.1 + 4.2) | 136.128 | 0,8 | 0,5 | 0,3 | 119.192 | 0,6 | 0,4 | 0,2 |
| 5. Indicadores do Corpo Funcional | 2012 – unidades | | | | 2013 – unidades | | | |
| Número de Empregados(as) no Fim do Período | 114.182 | | | | 112.216 | | | |
| Número de Admissões Durante o Período | 5.245 | | | | 3.733 | | | |
| Número de Desligamentos Durante o Período | 4.266 | | | | 5.426 | | | |
| Número de Empregados(as) Terceirizados(as) | 40.360 | | | | 41.758 | | | |
| Número de Estagiários(as) | 6.020 | | | | 5.558 | | | |
| Número de Aprendizes | 5.146 | | | | 3.797 | | | |
| Número de Empregados(as) Acima de 45 anos | 34.948 | | | | 35.003 | | | |
| Número de Empregados por Faixa Etária: | | | | | | | | |
| Até 25 Anos | 6.538 | | | | 5.268 | | | |
| De 26 a 35 Anos | 43.023 | | | | 41.574 | | | |
| De 36 a 45 Anos | 29.673 | | | | 30.371 | | | |
| Acima de 45 Anos | 34.948 | | | | 35.003 | | | |
| Número de Empregados por Nível de Escolaridade: | | | | | | | | |
| Sem Formação | - | | | | 58 | | | |
| Com Ensino Fundamental | 490 | | | | 370 | | | |
| Com Ensino Médio/Técnico | 28.552 | | | | 26.426 | | | |
| Com Ensino Superior | 53.223 | | | | 51.568 | | | |
| Pós-Graduados (Aperfeiçoamento) | - | | | | 109 | | | |
| Pós-Graduados (Especialização, Mestrado e Doutorado) | 31.917 | | | | 33.685 | | | |
| Número de Mulheres que Trabalham na Empresa | 40.249 | | | | 46.580 | | | |
| Percentual de Cargos de Chefia Ocupados por Mulheres | 35,3 | | | | 35,2 | | | |
| Número de Homens que Trabalham na Empresa | 73.933 | | | | 65.636 | | | |
| Percentual de Cargos de Chefia Ocupados por Homens | 64,8 | | | | 64,8 | | | |
| Número de Negros(as), Pardos(as) ou Índios(as) que Trabalham na Empresa | 26.583 | | | | 26.851 | | | |
| Número de Negros, Pardos ou Índios que Ocupam Cargos de Chefia | 6.948 | | | | 7.860 | | | |
| Número de Portadores (as) de Deficiência ou Necessidades Especiais | 974 | | | | 1.038 | | | |
| Remuneração Bruta (sem Encargos) Segregada por: | R\$ 8.725.788.964 | | | | R\$ 9.513.567.577 | | | |
| Empregados | R\$ 8.702.534.050 | | | | R\$ 9.488.793.381 | | | |
| Administradores (CA, CF e CD) | R\$ 23.254.914 | | | | R\$ 24.774.196 | | | |
| Diferença entre o Menor Salário Pago pela Empresa e o Salário-Mínimo (nacional ou regional) | | | | | | | | |
| Diferença entre o Menor Salário Pago pela Empresa e o Salário-Mínimo | R\$ 1.270 | | | | R\$ 1.365 | | | |
| 6. Informações Relevantes quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial | 2012 | | | | 2013 | | | |
| Relação entre a Maior e a Menor Remuneração na Empresa | 16,8 | | | | 16,8 | | | |
| Número Total de Acidentes de Trabalho | 1.122 | | | | 1.327 | | | |
| Os Projetos Sociais e Ambientais Desenvolvidos pela Empresa Foram Definidos por: | (x) Direção () Direção e Gerências () Todos(as) os(as) Empregados(as) | | | | (x) Direção () Direção e Gerências () Todos(as) os(as) Empregados(as) | | | |
| Os Padrões de Segurança e Salubridade no Ambiente de Trabalho Foram Definidos por: | (x) Direção e Gerências () Todos(as) os(as) Empregados(as) () Todos(as) + CIPA | | | | (x) Direção e Gerências () Todos(as) os(as) Empregados(as) () Todos(as) + CIPA | | | |
| Quanto à Liberdade Sindical, ao Direito de Negociação Coletiva e à Representação Interna dos(as) Trabalhadores(as), a Empresa: | () Não se Envolve () Segue as Normas da OIT (x) Incentiva e Segue a OIT | | | | () Não se Envolve () Segue as Normas da OIT (x) Incentiva e Segue a OIT | | | |
| A Previdência Privada Contempla: | () Direção () Direção e Gerências (x) Todos(as) os(as) Empregados(as) | | | | () Direção () Direção e Gerências (x) Todos(as) os(as) Empregados(as) | | | |
| A Participação nos Lucros ou Resultados Contempla: | () Direção () Direção e Gerências (x) Todos(as) os(as) Empregados(as) | | | | () Direção () Direção e Gerências (x) Todos(as) os(as) Empregados(as) | | | |
| Na Seleção dos Fornecedores, os Mesmos Padrões Éticos e de Responsabilidade Social e Ambiental Adotados pela Empresa: | () Não São Considerados () São Sugeridos (x) São Exigidos | | | | () Não São Considerados () São Sugeridos (x) São Exigidos | | | |

| | | |
|---|--|--|
| Quanto à Participação de Empregados(as) em Programas de Trabalho Voluntário, a Empresa: | () Não se Envolve () Apóia (x) Organiza e Incentiva | () Não se Envolve () Apóia (x) Organiza e Incentiva |
| Número Total de Reclamações e Críticas de Consumidores(as) ⁽⁹⁾ : | Na Empresa: 15.162 No Procon: 13.828 Na Justiça: 159.107 | Na Empresa: 16.933 No Procon: 13.092 Na Justiça: 54.969 |
| Percentual de Reclamações e Críticas Atendidas ou Solucionadas: | Na Empresa: 100% No Procon: 100% | Na Empresa: 100% No Procon: 100% |
| Ações Empreendidas pela Entidade para Sanar ou Minimizar as Causas das Reclamações: | Transformação e Conscientização dos Colaboradores no Atendimento ao Cliente. | Transformação e Conscientização dos Colaboradores no Atendimento ao Cliente. |
| Valor Adicionado Total a Distribuir (em Mil R\$): | 40.225.240 | 49.051.040 |
| Distribuição do Valor Adicionado: | % sobre o Total | % sobre o Total |
| Governo | 27,0 | 26,8 |
| Colaboradores(as) | 40,1 | 37,1 |
| Acionistas | 12,2 | 12,9 |
| Terceiros | 2,2 | 2,3 |
| Retido | 18,5 | 21,0 |

7 - Outras Informações

Banco do Brasil S/A – Brasília (DF) – CNPJ: 00.000.000/0001-91

Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: ri@bb.com.br.

Esta empresa não utiliza mão de obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção. Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.

Notas explicativas:

(1) Valor de 2012 retificado de acordo com as Demonstrações Contábeis.

(2) Valor corresponde à despesa de pessoal.

(3) Gastos com ensino regular em todos os níveis, reembolso de educação, bolsas, assinaturas de revistas, gastos com biblioteca (excluído pessoal) e outros gastos com educação.

(4) Em 2012, refere-se a 4.021 microcomputadores com valor médio de R\$ 281,37. Em 2013, refere-se a 20.121 microcomputadores com valor médio de 134,07.

(5) Em 2012, refere-se a 157 projetos. Em 2013, refere-se a 255 projetos – não inclui Instituto Cooperforte.

(6) Os valores despendidos em educação ambiental estão diluídos no item 3. Indicadores Sociais Externos – Educação.

(7) Refere-se ao Projeto Rio São Bartolomeu.

(8) Refere-se aos repasses do BB para o WWF-Brasil e a Fundação Banco do Brasil (FBB) para realização das ações do Programa Água Brasil.

(9) Consideram-se as informações registradas na Ouvidoria Externa da empresa e com a Justiça.

(*) Valor correspondente ao Valor Adicionado Bruto constante da Demonstração do Valor Adicionado (DVA). Valor de 2012 retificado de acordo com as Demonstrações Contábeis.

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

GRI G4-38

| Composição dos Conselhos Estatutários do Banco do Brasil | |
|--|--|
| Conselho de Administração | Antonio Mauricio Maurano (desde 14/02/2014) |
| Paulo Rogério Caffarelli (desde 20/03/2014) | Antônio Valmir Campelo Bezerra (desde 07/04/2014) |
| Adriana Queiroz de Carvalho | Geraldo Afonso Dezena da Silva |
| Aldemir Bendine | Ivan de Souza Monteiro |
| Bernardo Gouthier Macedo | Osmar Fernandes Dias |
| Elvio Lima Gaspar | Paulo Roberto Lopes Ricci |
| Henrique Jäger | Paulo Rogério Caffarelli (até 12/02/2014) |
| Rafael Vieira de Matos | Robson Rocha |
| Sérgio Eduardo Arbulu Mendonça | Walter Malieni Júnior |
| Auditoria Interna | Comitê de Auditoria |
| Rudinei dos Santos | Egídio Otmar Ames |
| Conselho Fiscal | Antônio Carlos Correia |
| Paulo José dos Reis Souza | Elvio Lima Gaspar |
| Aldo César Braido | Henrique Jäger |
| Augusto Carneiro de Oliveira Filho | Comitê de Remuneração |
| Marcos de Andrade Reis Villela | Egídio Otmar Ames |
| Marcos Machado Guimarães | Aldemir Bendine |
| Conselho Diretor | Henrique Jäger |
| Aldemir Bendine | Sérgio Eduardo Arbulu Mendonça |
| Alexandre Corrêa Abreu | |

GRI G4-5

Unidade Relações com Investidores

SBS Quadra 01, Bloco C, Lote 32 – Edifício-Sede III
– 7º andar
Setor Bancário Sul
CEP: 70073-901
Brasília (DF)
E-mail: ri@bb.com.br

| Composição dos Conselhos Estatutários do Banco do Brasil | |
|--|------------------------------------|
| Diretores | |
| Adilson do Nascimento Anísio | José Carlos Reis da Silva |
| Admilson Monteiro Garcia | José Mauricio Pereira Coelho |
| Adriano Meira Ricci | Luís Aniceto Silva Cavicchioli |
| Antonio Pedro da Silva Machado | Luiz Henrique Guimarães de Freitas |
| Carlos Alberto Araujo Netto | Marcelo Augusto Dutra Labuto |
| Carlos Eduardo Leal Neri | Márcio Hamilton Ferreira |
| Clenio Severio Teribele | Marco Antonio Ascoli Mastroeni |
| Edmar José Casalatina | Marcos Ricardo Lot |
| Edson Rogério da Costa | Nilson Martiniano Moreira |
| Gueitiro Matsuo Genso | Raul Francisco Moreira |
| Gustavo Henrique Santos de Sousa | Sandro José Franco |
| Hayton Jurema da Rocha | Sandro Kohler Marcondes |
| Ives César Fülber | Sérgio Peres |
| Janio Carlos Endo Macedo | |

Unidade Desenvolvimento Sustentável

SBS Quadra 01, Bloco A, Lote 31 – Edifício-Sede I –
16º andar
Setor Bancário Sul
CEP: 70073-900
Brasília (DF)
E-mail: sustentabilidade@bb.com.br

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Ao

Conselho de Administração, aos Acionistas e aos Administradores do

Banco do Brasil S.A.

Brasília – DF

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pelo Banco do Brasil S.A. (Banco do Brasil) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das Informações relacionadas com Sustentabilidade (Relatório Anual) do Banco do Brasil, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DO BANCO DO BRASIL

A administração do Banco do Brasil é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações constantes do Relatório Anual de acordo com os critérios Global Reporting Initiative – GRI (GRI-G4) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes do Relatório Anual, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do Relatório Anual, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Banco do Brasil e outros profissionais do Banco do Brasil que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório Anual, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes do Relatório Anual e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- a. O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório Anual;

- b. O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c. Aplicação de procedimentos substantivos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do Relatório Anual; e
- d. Confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Relatório Anual. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, e nem em relação a projeções futuras e metas.

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguarção limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Banco do Brasil, não incluindo os dados referentes às emissões de gases de efeito estufa, nem a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade.

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual 2013, elaborado pelo Banco do Brasil S.A de acordo com as Diretrizes para Relatório de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI (GRI-G4), não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

Brasília, 30 de abril de 2014

KPMG Auditores Independentes

CRC SP-014428/O-6 F-DF

Giuseppe Masi

Contador CRC 1SP176273/O-7

Ao

Conselho de Administração, aos Acionistas e aos Administradores do Banco do Brasil S.A.
Brasília – DF

Brasília, 30 de abril de 2014

Em conexão com os nossos trabalhos relacionados à emissão de Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Banco do Brasil SA, referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013, declaramos que a KPMG Brasil é independente em relação ao Banco do Brasil S.A. e não houve conflito de interesse no processo de verificação de dados ambientais e sociais relativo às informações de sustentabilidade, de acordo com as regras da Federação Internacional de Contadores (IFAC), do Código de Ética e regra local Resolução CFC 1.312/10.

Atenciosamente,

KPMG Auditores Independentes

CRC SP-014428/O-6 F-DF

Giuseppe Masi

Contador CRC 1SP176273/O-7

ÍNDICE REMISSIVO

Legenda

- Aderente
- Parcialmente Aderente
- Não Aderente

| Indicadores de perfil | | | | | | | | |
|-----------------------|--|--------------------------------|---|---------|-----------|--|-----------------------------|--------------|
| Estratégia e análise | | Págs. RA | Págs. DCs e FR | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| G4-1 | Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade. | 10-11 | | | ● | | √ | |
| G4-2 | Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades. | 10, 30 a 38 | | | ● | | √ | |
| Perfil organizacional | | Págs. RA | Págs. DCs e FR | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| G4-3 | Nome da organização. | 5 | | | ● | | √ | |
| G4-4 | Principais marcas, produtos e/ou serviços. | 5 | | | ● | | √ | |
| G4-5 | Localização da sede da organização. | 111 | | | ● | | √ | |
| G4-6 | Relate o número de países onde a organização opera e os nomes dos países onde as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório. | 5-6 | | | ● | | √ | |
| G4-7 | Relate a natureza da propriedade e a forma jurídica da organização. | 5 | Ver também Nota Explicativa 1 das Demonstrações Contábeis Exercício 2013. | | ● | | √ | |
| G4-8 | Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários). | 5-6 | Ver também o Formulário de Referência 2013 item 7. Atividades do Emissor. | | ● | | √ | |
| G4-9 | Relate o porte da organização. | 2 a 6 | Ver também Demonstrações Contábeis 2013. | | ● | | √ | |
| G4-10 | Relate o número total de empregados próprios, terceirizados e autônomos discriminados por contrato de trabalho, tipo de emprego, região e gênero. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados. | 69, 108 a 110 | | | ● | A quebra por gênero será apresentada no relatório de 2015. | √ | |
| G4-11 | Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva. | 74 | | | ● | | √ | 1,3 |
| G4-12 | Descreva a cadeia de fornecedores da organização. | 79 | | | ● | | √ | |
| G4-13 | Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização. | 5, 61, 79 | Ver também Nota Explicativa 2 das Demonstrações Contábeis 2013. | | ● | | √ | |
| G4-14 | Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução. | 21 a 26, 30-31 | | | ● | | √ | 7 |
| G4-15 | Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa. | 33 | | | ● | | √ | |
| G4-16 | Liste a participação em associações (por exemplo associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais. | 32, 92 | | | ● | | √ | |

| Aspectos materiais identificados e limites | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
|--|---|----------|--|---------|-----------|----------|-----------------------------|--------------|
| G4-17 | Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou os documentos equivalentes da organização cobertos relatório. Relate quais dessas entidades não foram cobertas pelo relatório. | 12 | Ver também Nota Explicativa 3 das Demonstrações Contábeis Exercício 2013. | | ● | | √ | |
| G4-18 | Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório. | 12 a 16 | | | ● | | √ | |
| G4-19 | Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório. | 13 a 16 | | | ● | | √ | |
| G4-20 | Para cada aspecto material, relate o limite do aspecto dentro da organização. - Liste todas as entidades na organização para as quais o aspecto é material ou não. Use a lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 como referência. - Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto na organização. | 13 a 16 | | | ● | | | |
| G4-21 | Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização. - Identifique as entidades, os grupos de entidades ou os elementos para os quais o aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica onde o aspecto é material para as entidades identificadas. - Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização. | 13 a 16 | | | ● | | | |
| G4-22 | Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações. | 12 | Ver também as Demonstrações Contábeis 2013 item 2 – REESTRUTURAÇÕES SOCIETÁRIAS. | | ● | | √ | |
| G4-23 | Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto. | 13 | Ver também as Demonstrações Contábeis 2013 item 2 – REESTRUTURAÇÕES SOCIETÁRIAS. | | ● | | √ | |
| Engajamento de stakeholders | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| G4-24 | Apresente uma lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização. | 13 a 16 | | | ● | | √ | |
| G4-25 | Relate a base usada para a identificação e a seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento. | 13 a 16 | | | ● | | √ | |
| G4-26 | Relate a abordagem adotada pela organização para engajar <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório. | 13 a 16 | | | ● | | √ | |
| G4-27 | Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas. | 13 a 16 | | | ● | | √ | |

| Perfil do relatório | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-114 | Pacto Global |
|---------------------|--|---------------|--|---------|-----------|----------|-----------------------------|--------------|
| G4-28 | Período coberto pelo relatório (por exemplo: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas. | 12 | | | ● | | √ | |
| G4-29 | Data do relatório mais recente (se houver). | 11.06.2013 | | | ● | | √ | |
| G4-30 | Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.). | 12 | | | ● | | √ | |
| G4-31 | Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo. | 12 | | | ● | | √ | |
| G4-32 | Relate a opção de acordo escolhida pela organização. Relate o sumário de conteúdo da GRI para a opção escolhida. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação. | 12 | | | ● | | √ | |
| G4-33 | Relate a política e a prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa. | 9, 12 | | | ● | | √ | |
| Governança | | Págs. RA | Págs. DCs, FR e Estatuto Social | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| G4-34 | Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que tenham impactos econômicos, ambientais e sociais. | 17 a 21 | Ver também o Formulário de Referência item 12. Assembleia Geral e Administração. | | ● | | √ | |
| G4-35 | Relate o processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros empregados. | 19 | Ver também Artigos 28 e 29 do Estatuto Social. | | ● | | √ | |
| G4-36 | Relate se a organização designou um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsáveis pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis se dirigem diretamente ao mais alto órgão de governança. | 19 | | | ● | | √ | |
| G4-37 | Relate os processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outros órgãos, estruturas ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de <i>feedback</i> para o mais alto órgão de governança. | 19 | | | ● | | √ | |
| G4-38 | Relate a composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês. | 17, 108 a 110 | Ver também o Formulário de Referência item 12. Assembleia Geral e Administração. | | ● | | √ | |
| G4-39 | Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor-executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo). | 19 | | | ● | | √ | |
| G4-40 | Relate os processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança. | 19 | | | ● | | √ | |
| G4-41 | Relate os processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e a administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são divulgados aos <i>stakeholders</i> . | 18 | | | ● | | √ | |
| G4-42 | Relate os papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, na aprovação e atualização do propósito, na declaração de missão, visão e valores e na definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização. | 19 | | | ● | | √ | |
| G4-43 | Relate as medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais. | 17 | | | ● | | √ | |

| Governança | | Págs. RA | Págs. DCs, FR e Estatuto Social | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
|---------------------|---|----------|--|---------|-----------|----------|-----------------------------|--------------|
| G4-44 | Relate os processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais. Relate as medidas tomadas em resposta à avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança. | 17 a 19 | | | ● | | √ | |
| G4-45 | Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades. Relate se processos de consulta e relacionamento com <i>stakeholders</i> são usados para apoiar o mais alto órgão de governança. | 19 | | | ● | | √ | |
| G4-46 | Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização. | 19, 30 | | | ● | | √ | |
| G4-47 | Relate com que frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades. | 19 | | | ● | | √ | |
| G4-48 | Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os aspectos materiais sejam abordados. | 30 | | | ● | | √ | |
| G4-49 | Relate o processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança. | 19 | | | ● | | √ | |
| G4-50 | Relate a natureza e o número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las. | 30 | | | ● | | √ | |
| G4-51 | Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores. Relate como os critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos econômicos e ambientais. | 19 | Ver também o Formulário de Referência item 13. Remuneração dos Administradores. | | ● | | √ | |
| G4-52 | Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. | 19 | | | ● | | √ | |
| G4-53 | Relate como opiniões dos <i>stakeholders</i> são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável. | 19 | | | ● | | √ | |
| G4-54 | Relate a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país onde a organização tem operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país. | 10,14 | Demonstrações Contábeis item 31 – OUTRAS INFORMAÇÕES em g) Remuneração de Empregados e Dirigentes. | | ● | | √ | |
| G4-55 | Relate a proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país onde tenha operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país. | 0,98 | Demonstrações Contábeis item 31 – OUTRAS INFORMAÇÕES em g) Remuneração de Empregados e Dirigentes. | | ● | | √ | |
| Ética e integridade | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| G4-56 | Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética. | 7, 17 | | | ● | | √ | |
| G4-57 | Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (por exemplo: ouvidoria). | 19, 93 | | | ● | | √ | |
| G4-58 | Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e as questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias. | 19, 93 | | | ● | | √ | |

| Indicadores de desempenho econômico | | | | | | | | |
|--|---|--|----------------|---|-----------|----------|-----------------------------|--------------|
| Aspecto: Desempenho econômico | | Págs. RA | Págs. DCs e FR | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão do desempenho econômico | 26 a 30 47 a 66 | | http://www.bb.com.br/portalbb/home24.136.3432.0.0.18.bb?codigoNoticia=19353&codigoMenu=198 | | | | |
| G4-EC1 | Valor econômico direto gerado e distribuído. | 2 a 4 45 | | | ● | | √ | |
| G4-EC2 | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas. | 30 54 56 93 a 96 102 | | | ● | | √ | 7,8 |
| G4-EC3 | Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização. | Não material | | | | | | |
| G4-EC4 | Assistência financeira recebida do governo. | Não material | | | | | | |
| Aspecto: Presença no mercado | | Págs. RA | Págs. DCs e FR | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão da presença no mercado | 30-31 66 68 69 | | | | | | |
| G4-EC5 | Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local em unidades operacionais importantes. | Não material | | | | | | |
| G4-EC6 | Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes. | Não material | | | | | | |
| Aspecto: Impactos econômicos indiretos | | Págs. RA | Págs. DCs e FR | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de impactos econômicos indiretos | 47 a 50 | | http://www.bb.com.br/portalbb/home29.110.110.110.1.3.bb | | | | |
| G4-EC7 | Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos. | 67 87 a 89 | | | ● | | √ | |
| G4-EC8 | Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos. | 47 a 66 87 a 91 | | | ● | | √ | |
| Aspecto: Práticas de compra | | Págs. RA | Págs. DCs e FR | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de práticas de compra | 79 a 81 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page3.8305.3950.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28621&codigoMenu=15368&codigoRet=15251&bread=1_2 | | | | |
| G4-EC9 | Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes. | 79 | | | ● | | √ | |

| Indicadores de desempenho ambiental | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|-----------|---|-----------|----------|-----------------------------|--------------|
| Aspecto: Materiais | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de materiais | 30-31 97 99 a 101 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page44.8305.3964.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28640&codigoMenu=15368&codigoRet=15286&bread=1_9_2 | | | | |
| G4-EN1 | Materiais usados, discriminados por peso ou volume. | 99 a 101 | | | ● | | √ | 8 |
| G4-EN2 | Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem. | 99 a 101 | | | ● | | √ | 8,9 |

| Aspecto: Energia | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
|-------------------------|---|--|-----------|---|-----------|----------|-----------------------------|--------------|
| Gestão | Forma de gestão de energia | 30-31, 98-99 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page48305,192120,0,1,6.bb?codigoNoticia=33837&codigoMenu=15217&codigoRe=15651&bread=2_3_2 | | | | |
| G4-EN3 | Consumo de energia dentro da organização. | 98 | | | ● | | | 8 |
| G4-EN4 | Consumo de energia fora da organização. | Não se aplica, as principais atividades do banco são realizadas dentro da organização. | | | ● | | | |
| G4-EN5 | Intensidade energética. | 98 | | | ● | | | |
| G4-EN6 | Redução do consumo de energia. | 4, 98-99 | | | ● | | √ | 8,9 |
| G4-EN7 | Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços. | 4, 98-99 | | | ● | | | 8,9 |
| Aspecto: Água | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão da água | 30-31, 97-98 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page48305,192120,0,1,6.bb?codigoNoticia=33837&codigoMenu=15217&codigoRe=15651&bread=2_3_2 | | | | |
| G4-EN8 | Total de retirada de água por fonte. | 97-98 | | | ● | | √ | 8 |
| G4-EN9 | Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água. | Não material | | | | | | |
| G4-EN10 | Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada. | Não há reutilização de água. | | | ● | | | 8,9 |
| Aspecto: Biodiversidade | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão da biodiversidade | 30-31, 93 a 96 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page48305,192120,0,1,6.bb?codigoNoticia=33837&codigoMenu=15217&codigoRe=15651&bread=2_3_2 | | | | |
| G4-EN11 | Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora das áreas protegidas. | Não material | | | | | | |
| G4-EN12 | Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas. | Não material | | | | | | |
| G4-EN13 | <i>Habitats</i> protegidos ou restaurados. | Não material | | | | | | 8 |
| G4-EN14 | Número total de espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com <i>habitats</i> situados em áreas afetadas por operações da organização discriminadas por nível de risco de extinção. | Não material | | | | | | |

| Aspecto: Emissões | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
|-------------------------------|---|--------------------------------------|-----------|---|-----------|----------|-----------------------------|--------------|
| Gestão | Forma de gestão de emissões | 30-31, 97, 102 a 105 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page44.8305.500502.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28664&codigoMenu=15368&codigoRe: t=15286&bread=1_9_2 | | | | |
| G4-EN15 | Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1). | 4, 102 a 105 | | | ● | | | 8 |
| G4-EN16 | Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2). | 4, 102 a 105 | | | ● | | | 8 |
| G4-EN17 | Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3). | 4, 102 a 105 | | | ● | | | 8 |
| G4-EN18 | Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE). | 102 a 105 | | | ● | | | |
| G4-EN19 | Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE). | 102 a 105 | | | ● | | | 8,9 |
| G4-EN20 | Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO). | Não material | | | | | | |
| G4-EN21 | Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas. | Não material | | | | | | |
| Aspecto: Efluentes e resíduos | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de efluentes e resíduos | 30-31, 97, 102 a 105 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page251.8305.3964.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=40031 | | | | |
| G4-EN22 | Descarte total de água discriminado por qualidade e destinação. | Não material | | | | | | 8 |
| G4-EN23 | Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição. | 101 | | | ● | | √ | 8 |
| G4-EN24 | Número total e volume de vazamentos significativos. | Não material | | | | | | |
| G4-EN25 | Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia – Anexos I, II, III e VIII – e percentual de resíduos transportados internacionalmente. | Não material | | | | | | |
| G4-EN26 | Identificação, tamanho, <i>status</i> de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e <i>habitats</i> relacionados que sejam significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização. | Não material | | | | | | |
| Aspecto: Produtos e serviços | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de produtos e serviços | 30-31, 81 a 84 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page3.8305.3963.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=40067&codigoMenu=15368&codigoRe: t=18502&bread=1_9 | | | | |
| G4-EN27 | Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços. | 99 a 101 | | | ● | | √ | 8,9 |
| G4-EN28 | Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos discriminado por categoria de produtos. | Não material | | | | | | |
| Aspecto: Conformidade | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão da conformidade | 30-31, 93 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page44.8305.3964.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28640&codigoMenu=15368&codigoRe: t=15286&bread=1_9_2 | | | | |
| G4-EN29 | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais. | Não houve multas em 2013. | | | ● | | | 8 |

| Aspecto: Transportes | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
|---|--|--------------------------------------|-----------|---|-----------|----------|-----------------------------|--------------|
| Gestão | Forma de gestão de transportes | 30-31, 97, 102 a 105 | | | | | | |
| G4-EN30 | Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados. | 102 a 105 | | | ● | | √ | 8 |
| Aspecto: Geral | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão geral | 30-31 | | | | | | |
| G4-EN31 | Total de investimentos e gastos com proteção ambiental discriminado por tipo. | 108 a 110 | | | ● | | √ | 8 |
| Aspecto: Avaliação ambiental de fornecedores | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-114 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão da avaliação ambiental de fornecedores | 30-31, 79 a 81 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page3.8899.8755.0.0.1.6.bb?codigoMenu=4725&codigoNoticia=5652&codigoRet=4749&bread=4 | | | | |
| G4-EN32 | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais. | 79 a 81 | | | ● | | | |
| G4-EN33 | Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e as medidas tomadas a esse respeito. | 79 a 81 | | | ● | | | |
| Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais | 30-31, 93 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page3.101.2700.0.0.1.6.bb?codigoMenu=229&codigoNoticia=19412&codigoRet=457&bread=3 | | | | |
| G4-EN34 | Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal. | Não houve registros em 2013. | | | ● | | | |

Indicadores de desempenho referentes a práticas trabalhistas e trabalho decente

| Aspecto: Emprego | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
|--------------------------------|---|-----------------------------------|-----------|---|-----------|--|-----------------------------|--------------|
| Gestão | Forma de gestão do emprego | 30-31, 66, 68-69 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page4.8305.3933.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28509&codigoMenu=15368&codigoRet=15250&bread=1.1 | | | | |
| G4-LA1 | Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região. | 69-70 e 108 a 110 | | | ● | A quebra por gênero e região e a faixa etária ajustada à G4 serão apresentadas no relatório de 2015. | √ | 6 |
| G4-LA2 | Benefícios concedidos a empregados de tempo integral, que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização. | 71 | | | ● | | √ | 6 |
| G4-LA3 | Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade discriminadas por gênero. | Não material | | | | | | |
| Aspecto: Relações trabalhistas | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão das relações trabalhistas | 19, 74 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page4.8305.3940.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28611&codigoMenu=15368&codigoRet=15264&bread=1.1.6 | | | | |
| G4-LA4 | Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva. | Não material | | | | | | 3 |

| Aspecto: Saúde e segurança no trabalho | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
|---|---|-----------------------------------|-----------|---|-----------|--|-----------------------------|--------------|
| Gestão | Forma de gestão de saúde e segurança no trabalho | 74-75 | | http://www.bb.com.br/portal-bb/page4.8305.3940.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28611&codigoMenu=15368&codigoRet=15264&bread=1.1.6 | | | | |
| G4-LA5 | Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho. | 74-75 | | | ● | | ✓ | |
| G4-LA6 | Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero. | 75 | | | ● | A quebra por gênero e região e a faixa etária ajustada à G4 serão apresentadas no relatório de 2015. | ✓ | |
| G4-LA7 | Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas a sua ocupação. | 74 | | | ● | | ✓ | |
| G4-LA8 | Tópicos relativos à saúde e à segurança cobertos por acordos formais com sindicatos. | 74 | | | ● | | | |
| Aspecto: Treinamento e educação | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de treinamento e educação | 76, 78 | | http://www.bb.com.br/portal-bb/page4.8305.3940.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28611&codigoMenu=15368&codigoRet=15264&bread=1.1.6 | | | | |
| G4-LA9 | Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional. | 76 | | | ● | | | |
| G4-LA10 | Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos funcionários em período de preparação para a aposentadoria. | 76 | | | ● | | ✓ | |
| G4-LA11 | Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira discriminado por gênero e categoria funcional. | 79 | | | ● | A quebra por gênero e categoria funcional será apresentada no relatório de 2015. | ✓ | |
| Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de diversidade e igualdade de oportunidades | 71 a 74 | | http://www.bb.com.br/portal-bb/page4.8305.3933.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=32720&codigoMenu=15368&codigoRet=15259&bread=1.1.1 | | | | |
| G4-LA12 | Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade. | 72-73 e 108 a 110 | | | ● | A faixa etária ajustada à G4 será apresentada no relatório de 2015. | ✓ | 1, 6 |
| Aspecto: Igualdade de remuneração entre mulheres e homens | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de igualdade de remuneração entre mulheres e homens | 71 a 74 | | http://www.bb.com.br/portal-bb/page4.8305.3933.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=32720&codigoMenu=15368&codigoRet=15259&bread=1.1.1 | | | | |
| G4-LA13 | Razão matemática do salário e da remuneração entre mulheres e homens discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes. | 74 | | | ● | | ✓ | 1, 6 |

| Aspecto: Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
|---|--|----------------|--|---|-----------|----------|-----------------------------|--------------|
| Gestão | Forma de gestão da avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas | 30-31, 79 a 81 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page38899,8746,0,0,1,6.bb?codigoMenu=4725&codigoNoticia=5635&codigoRet=4730&bread=3 | | | | |
| G4-LA14 | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas. | 79 a 81 | | | ● | | | |
| G4-LA15 | Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e as medidas tomadas a esse respeito. | 79 a 81 | | | ● | | | |
| Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas | 19, 30-31, 93 | | | | | | |
| G4-LA16 | Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal. | | Nota Explicativa 28 das Demonstrações Contábeis 2013 | | ● | | | |

| Indicadores de desempenho referentes a direitos humanos | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------|--|---|-----------|----------|-----------------------------|---------------|
| Aspecto: Investimentos | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de investimentos | 30-31, 63 | | http://www.bb.com.br/portal-bb/page4,8305,3912,0,0,1,6.bb?codigoNoticia=28458&codigoMenu=15217 | | | | |
| G4-HR1 | Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos. | | Todos os contratos de investimento significativos têm cláusulas referentes a direitos humanos. | | ● | | | 1, 2, 4, 5, 6 |
| G4-HR2 | Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados. | 78 | | | ● | | | 1, 4, 5 |
| Aspecto: Não discriminação | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de não discriminação | 30-31, 71-72, 79 a 81 | | http://www.bb.com.br/portal-bb/page4,8305,3912,0,0,1,6.bb?codigoNoticia=28458&codigoMenu=15217 | | | | |
| G4-HR3 | Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas. | 72 | | | ● | | √ | 1, 6 |
| Aspecto: Liberdade de associação e negociação coletiva | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão da liberdade de associação e negociação coletiva | 74 | | http://www.bb.com.br/portal-bb/page4,8305,3933,0,0,1,6.bb?codigoNoticia=28509&codigoMenu=15368&codigoRet=15250&bread=1,1 | | | | |
| G4-HR4 | Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo, ou haja risco significativo de ser, violado e as medidas tomadas para apoiar esse direito. | 74 | | | ● | | √ | 1, 3 |

| Aspecto: Trabalho infantil | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
|--|---|--|-----------|---|-----------|----------|-----------------------------|---------------|
| Gestão | Forma de gestão do trabalho infantil | 79 a 81 | | http://www.bb.com.br/portal-bb/page3.8305.3950.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28621&codigoMenu=15368&codigoRet=15251&bread=1.2 | | | | |
| G4-HR5 | Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil. | 79 a 81 | | | ● | | √ | 1, 5 |
| Aspecto: Trabalho forçado ou análogo ao escravo | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão do trabalho forçado ou análogo ao escravo | 79 a 81 | | http://www.bb.com.br/portal-bb/page3.8305.3950.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28621&codigoMenu=15368&codigoRet=15251&bread=1.2 | | | | |
| G4-HR6 | Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo. | 79 a 81 | | | ● | | √ | 1, 2, 4 |
| Aspecto: Práticas de segurança | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de práticas de segurança | 79 a 81 | | | | | | |
| G4-HR7 | Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou nos procedimentos da organização, relativos a direitos humanos, que sejam relevantes às operações. | 81 | | | ● | | √ | 1, 2 |
| Aspecto: Direitos dos povos indígenas e tradicionais | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão dos direitos dos povos indígenas e tradicionais | Não material | | | | | | |
| G4-HR8 | Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e as medidas tomadas a esse respeito. | Não material | | | | | | 1 |
| Aspecto: Avaliação | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão da avaliação | 30-31, 47, 71-72, 81 | | http://www.bb.com.br/portal-bb/page4.8305.3912.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28458&codigoMenu=15217 | | | | |
| G4-HR9 | Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos. | O Banco do Brasil e suas operações seguem a legislação dos países nas questões relativas a direitos humanos. | | | ● | | | 1 |
| Aspecto: Avaliação de fornecedores em direitos humanos | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão da avaliação de fornecedores em direitos humanos | 79 a 81 | | http://www.bb.com.br/portal-bb/page4.8305.3912.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28458&codigoMenu=15217 | | | | |
| G4-HR10 | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos. | 79 a 81 | | | ● | | | 1, 2, 4, 5, 6 |
| G4-HR11 | Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e as medidas tomadas a esse respeito. | 79 a 81 | | | ● | | | |

| Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
|--|---|-------------------------------|-----------|---|-----------|----------|-----------------------------|--------------|
| Gestão | Forma de gestão de mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos | 19, 30-31, 93 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page3.101.2700.0.0.1.6.bb?codigoMenu=229&codigoNoticia=19412&codigoRet=457&bread=3 | | | | |
| G4-HR12 | Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal. | Não houve casos em 2013. | | | ● | | | |

Indicadores de desempenho social referentes à sociedade

| Aspecto: Comunidades locais | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
|------------------------------|---|----------------------------------|-----------|---|-----------|--|-----------------------------|--------------|
| Gestão | Forma de gestão das comunidades locais | 30-31, 84 a 91 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page3.8305.3959.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28635&codigoMenu=15368&codigoRet=15256&bread=1.7 | | | | |
| G4-S01 | Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local. | 47 a 51, 85 a 91 | | | ● | | √ | 1 |
| G4-S02 | Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais. | 56-57 | | | ● | | | |
| Aspecto: Combate à corrupção | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão do combate à corrupção | 25-26 | | http://www.bb.com.br/portalbb/home24.136.3490.0.0.1.8.bb?codigoNoticia=19369&codigoRet=815&bread=1&codigoNoticia=19369&codigoMenu=203 | | | | |
| G4-S03 | Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados. | 25-26 | | | ● | | √ | 10 |
| G4-S04 | Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção. | 26 | | | ● | A quebra por categoria funcional e região será apresentada no relatório de 2015. | √ | 10 |
| G4-S05 | Casos confirmados de corrupção e as medidas tomadas. | 25 | | | ● | Os dados numéricos serão apresentados no próximo relatório em 2015. | √ | 10 |
| Aspecto: Políticas públicas | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de políticas públicas | 30-31, 89 a 91 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page100.8305.4911.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28839&codigoMenu=15244 | | | | |
| G4-S06 | Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos discriminado por país e destinatário/beneficiário. | Não material | | | | | | |

| Aspecto: Concorrência desleal | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
|---|---|---|---|---|-----------|----------|-----------------------------|--------------|
| Gestão | Forma de gestão da concorrência desleal | 92 | | http://www.bb.com.br/portal-bb/page3.8305.3958.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28633&codigoMenu=15368&codigoRet=15255&bread=1.6 | | | | |
| G4-S07 | Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados. | Não material | | | | | | |
| Aspecto: Conformidade | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão da conformidade | 30-31, 93 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page3.101.2700.0.0.1.6.bb?codigoMenu=229&codigoNoticia=19412&codigoRet=457&bread=3 | | | | |
| G4-S08 | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos. | Não houve processos com multas e sanções não monetárias em 2013. As sanções administrativas ou judiciais por descumprimento de leis ou regulamentos totalizaram multas no valor de R\$ 15.996 mil em 2013, ante R\$ 12.191 mil em 2012 e R\$ 6.532 mil em 2011. | Ver também Nota Explicativa 28 das Demonstrações Contábeis 2013 | | ● | | √ | |
| Aspecto: Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão da avaliação de fornecedores em impactos na sociedade | 79 a 81 | | http://www.bb.com.br/portal-bb/page3.8305.3951.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28624&codigoMenu=15368&codigoRet=15280&bread=1.2.2 | | | | |
| G4-S09 | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade. | 79 a 81 | | | ● | | | |
| G4-S010 | Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e as medidas tomadas a esse respeito. | 79 a 81 | | | ● | | | |
| Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade | 19, 30-31, 93 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page3.101.2700.0.0.1.6.bb?codigoMenu=229&codigoNoticia=19412&codigoRet=457&bread=3 | | | | |
| G4-S011 | Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal. | Não houve casos em 2013. | | | ● | | | |

| Indicadores de desempenho referentes à responsabilidade pelo produto | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|-----------|----------|-----------------------------|--------------|
| Aspecto: Saúde e segurança do cliente | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de saúde e segurança do cliente | 30-31, 81 a 84 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page44.8305.3954.0.0.1.6.bb?codigoNoticia=28626&codigoMenu=15368&codigoRet=15252&bread=1.3 | | | | |
| G4-PR1 | Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança com o intuito de buscar melhorias. | Não material | | | | | | |
| G4-PR2 | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida discriminado por tipo de resultado. | Não material | | | | | | |
| Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão da rotulagem de produtos e serviços | 30-31, 81 a 84 | | | | | | |
| G4-PR3 | Tipo de informações sobre produtos e serviços exigido pelos procedimentos da organização referente a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências. | 82 | | | ● | | | 8 |
| G4-PR4 | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços discriminado por tipo de resultados. | Em 2013 não houve ações de não conformidades com regulamentos e códigos voluntários relacionados e com informações e rotulagem de produtos e serviços. | | | ● | | | 8 |
| G4-PR5 | Resultados de pesquisas de satisfação do cliente | 84 | | | | | ✓ | |
| Aspecto: Comunicações de marketing | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão de comunicações de marketing | 30-31, 81 a 84 | | | | | | |
| G4-PR6 | Venda de produtos proibidos ou contestados. | Não material | | | | | | |
| G4-PR7 | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminado por tipo de resultado. | Não houve casos de não conformidade em 2013. | | | ● | | ✓ | |
| Aspecto: Privacidade do cliente | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão da privacidade do cliente | 30-31, 81 a 84 | | | | | | |
| G4-PR8 | Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes. | Não material | | | | | | |
| Aspecto: Conformidade | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| Gestão | Forma de gestão da conformidade | 30-31, 93 | | http://www.bb.com.br/portalbb/page3.101.2700.0.0.1.6.bb?codigoMenu=229&codigoNoticia=19412&codigoRet=457&bread=3 | ● | | | |
| G4-PR9 | Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos a fornecimento e uso de produtos e serviços. | 84 | Ver Nota Explicativa 28 das Demonstrações Contábeis 2013. | | ● | | ✓ | |

| Indicadores de Desempenho Suplemento Setorial Financeiro | | | | | | | | |
|--|--|---|-----------|---------|-----------|----------|-----------------------------|--------------|
| Aspecto: Carteira de produtos | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| FS1 | Descrição das políticas com componentes sociais e ambientais específicos aplicados às linhas de negócio. | 30-31, 47, 53 a 57 | | | ● | | ✓ | |
| FS2 | Descrição dos procedimentos para acessar e analisar riscos ambientais e sociais nas linhas de negócio em relação a cada política. | 30-31, 47, 53 a 57 | | | ● | | ✓ | |
| FS3 | Descrição dos processos de monitoramento do cliente com respeito à implementação e a conformidade às exigências ambientais e sociais inclusas nos acordos ou nas operações. | 30-31, 47, 53 a 57 | | | ● | | ✓ | |
| FS4 | Descrição do(s) processo(s) para melhoria de competência do pessoal para implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados as linhas de negócio. | 47-48, 76 a 79 | | | ● | | ✓ | |
| FS5 | Descrição das interações com clientes e outros <i>stakeholders</i> com respeito a riscos e oportunidades ambientais e sociais. | 57, 81 a 84, 93 a 96 | | | ● | | ✓ | |
| FS6 | Percentual da carteira para linhas de negócio por região específica, tamanho e setor. | 47 a 57 | | | ● | | | |
| FS7 | Valor monetário de produtos e serviços projetados para trazer um benefício social específico para cada linha de negócio discriminado por propósito. | 55, 60, 62, 63, 66 | | | ● | | ✓ | |
| FS8 | Valor monetário total de produtos e serviços ambientais específicos discriminado por linha de negócio. | 55, 60, 62, 63, 66 | | | ● | | ✓ | |
| Aspecto: Auditoria | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| FS9 | Extensão e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e de procedimentos de avaliação de risco. | 56-57 | | | ● | | ✓ | |
| Aspecto: Propriedade ativa | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| FS10 | Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização informante interagiu em questões ambientais ou sociais. | 47 a 50 | | | ● | | | |
| FS11 | Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social positiva ou negativa. | 63-64 | | | ● | | ✓ | |
| FS12 | Política(s) de voto aplicada(s) a questões ambientais ou sociais para ações sobre as quais a organização informante tem direito a ações com voto ou aconselhamento na votação. | | | | ● | | | |
| | | Apesar de não ter política própria que oriente o aconselhamento ou o voto, o Banco do Brasil segue diversos princípios norteadores como aqueles citados no indicador G4-15. | | | | | | |
| Aspecto: Comunidades locais | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| FS13 | Acesso a serviços financeiros em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo de acesso. | 81 | | | ● | | ✓ | |
| FS14 | Iniciativas para melhorar o acesso de serviços financeiros a pessoas desfavorecidas. | 83 | | | ● | | ✓ | |
| Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços | | Págs. RA | Págs. DCs | Website | Aderência | Omissões | Verificação externa 112-113 | Pacto Global |
| FS15 | Políticas para o correto desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros. | 39, 47, 78, 81 | | | ● | | | |
| FS16 | Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário. | 37, 83, 86 | | | ● | | ✓ | |

CRÉDITOS

Coordenação do Conteúdo

Banco do Brasil – Unidade Relações com Investidores (URI)

Banco do Brasil – Unidade Desenvolvimento Sustentável (UDS)

Coordenação da Criação

Banco do Brasil – Diretoria de Marketing e Comunicação (DIMAC) – Divisão de Publicidade Institucional

Consultoria de Conteúdo e Projeto Gráfico

TheMediaGroup

Fotos

Museo Nazionale di Capodimonte,
Nápoles Copyright Soprintendenza
Speciale Per Il Patrimonio Storico,
Artistico, Etnoantropologico,
Per Il Polo Museale della Città di Napoli
Acervo do Banco do Brasil.



BOMPRATODOS

bb.com.br/ri bb.com.br/sustentabilidade