



# Relatório da Administração – 2010

## Senhoras e Senhores Acionistas,

Apresentamos o Relatório da Administração e as Demonstrações Contábeis do Banco do Brasil relativos ao exercício de 2010, de acordo com as exigências da Lei das Sociedades por Ações, do Conselho Monetário Nacional – CMN, do Banco Central do Brasil – BCB, da Comissão de Valores Mobiliários – CVM e do Estatuto Social do Banco do Brasil.

## AMBIENTE ECONÔMICO

O ano de 2010 foi marcado pelo baixo ritmo de crescimento nos países desenvolvidos em contraposição à recuperação mais significativa nos principais mercados emergentes. Nos Estados Unidos e no Japão houve nítidos sinais de desaquecimento da atividade econômica doméstica. Os riscos de deflação levaram a autoridade monetária norte-americana a adotar, inclusive, um novo pacote de expansão da liquidez que produziu como efeito adverso a desvalorização adicional do dólar no mercado internacional, desencadeando a adoção de medidas complementares para conter a valorização das moedas locais frente ao dólar em alguns países.

Concomitantemente, a estabilidade financeira global passou a ser negativamente afetada pelas dúvidas quanto à sustentabilidade fiscal de alguns países europeus, em especial, Grécia, Irlanda, Portugal e Espanha. Por outro lado, países emergentes como China, Índia e Brasil mantiveram sua trajetória de recuperação econômica.

O dinamismo da economia brasileira refletiu-se, principalmente, no bom desempenho dos mercados de trabalho, cuja geração de emprego foi recorde em 2010, e de crédito, principais vetores de impulso à demanda doméstica. No entanto, apesar das taxas positivas de crescimento, o ritmo de expansão no segundo semestre foi mais lento do que o observado na primeira metade do ano.

A evolução da demanda, aliada a choques de oferta vindos de alimentos, elevou a inflação medida pelo IPCA (índice que serve de parâmetro para o sistema de metas para inflação) em 2010 para 5,9% valor acima do centro da meta (4,5%). Desse total, somente os preços dos alimentos, influenciados, em grande parte, pelas elevadas cotações das *commodities*, contribuíram com cerca de 2,3 pontos percentuais. Nesse ambiente, o Banco Central elevou a taxa básica de juros para 10,75% a.a., em julho, mantendo-a nesse patamar até o final de 2010.

No último trimestre do ano, o Banco Central anunciou um pacote de medidas macroprudenciais, contemplando, entre outros aspectos, a elevação dos depósitos compulsórios e a majoração do fator de ponderação de risco para operações de crédito destinadas às pessoas físicas, à exceção de algumas linhas de financiamento como o crédito imobiliário. Essas medidas deverão produzir, na prática, elevação do custo do crédito e consequente redução no ritmo de expansão das novas concessões, especialmente para os empréstimos destinados à pessoa física. Conforme salientado pelo Banco Central do Brasil, essas ações também são consistentes com o objetivo de manter a estabilidade da moeda, funcionando como instrumentos complementares à política monetária.

## DESTAQUES DO PERÍODO

Com lucro líquido de 11,7 bilhões e ativos totais de 811,2 bilhões, o BB encerrou 2010 como líder no Sistema Financeiro Nacional, destacando sua atuação no crédito com 19,8% de participação de mercado. Essa liderança foi alcançada devido à ênfase no financiamento a pessoas físicas,

especificamente crédito consignado, financiamento a veículos e financiamento imobiliário. Além de manter-se como líder de mercado, o foco em pessoas físicas contribuiu para o crescimento da margem financeira do Banco, com melhoria na qualidade de sua carteira.

Em abril de 2010, o Banco do Brasil assinou o contrato para aquisição do controle acionário do Banco Patagônia da Argentina. O Banco Central do Brasil, em 21.10.2010, concedeu autorização para a concretização da operação. Em 07.02.2011, o fechamento da transação foi aprovado pelo Banco Central da República Argentina. A aquisição do Banco Patagônia insere-se no novo modelo de atuação no exterior, baseado nos seguintes pilares: (i) ser o banco das comunidades de brasileiros localizadas fora do Brasil; (ii) ser o banco das companhias brasileiras no exterior; e (iii) estar presente nos países que mantenham um estreito relacionamento comercial com o Brasil.

No mês de junho, o processo de integração do Banco Nossa Caixa foi concluído permitindo ao Banco ampliar sua base de clientes e negócios com pessoas físicas e jurídicas no Estado de São Paulo, que passaram a ter acesso a um completo portfólio de produtos, serviços e canais de atendimento em plataforma tecnológica de última geração. Essa integração elevou o BB à posição de líder em pontos de atendimento naquele mercado, além de ampliar seu relacionamento com o Governo e com o Poder Judiciário de São Paulo.

Em 2010, o Banco do Brasil deu continuidade ao Programa de Transformação do Varejo, visando consolidar e expandir a posição de liderança do Banco no mercado de varejo bancário no Brasil. O programa visa reformular os modelos e práticas para atuação no varejo, com foco em clientes, atendimento, canais e negócios.

Além disso, para melhorar o atendimento ao cliente Pessoa Jurídica, foi criado um segmento denominado *Large Corporate* para empresas com faturamento anual acima de R\$ 1,5 bilhão (indústria) e R\$ 2 bilhões (comércio e serviço).

A seguir estão relacionados, em ordem cronológica, alguns eventos relativos ao BB que foram destaques em 2010:

- obtenção do *status* de “*Financial Holding Company*”, concedido pelo Federal Reserv Bank – FED dos EUA, o que permite ao BB, de forma direta ou por intermédio de suas subsidiárias, exercer atividades bancárias em território norte-americano em condições de igualdade com os bancos locais;
- Assinatura do contrato para aquisição do controle acionário do Banco Patagônia da Argentina;
- elevação da participação nas empresas Cielo e Companhia Brasileira de Soluções e Serviços – CBSS ao adquirir a participação do Banco Santander;
- assinatura de Memorando de Entendimentos com o Bradesco para atuação na área de cartões de crédito, débito e pré-pagos (cartão da bandeira brasileira ELO);
- reestruturação da área de seguridade, com a revisão da parceria com o Principal Group na Brasilprev, a assinatura de acordo para formar aliança estratégica com o Grupo Mapfre, a aquisição da totalidade das ações da Sul América Companhia Nacional de Seguros na Brasilveículos pela BB Seguros e a venda da totalidade das ações da BB Seguros na Brasilsaúde para a Sul América Seguro Saúde S.A;



- realização de oferta pública primária e secundária de ações do BB visando fortalecer a sua base de capital e incrementar a liquidez das ações no mercado secundário, atingindo o *free float* de 30,4% e antecipando em um ano o prazo acordado com a BM&FBovespa para atingir o mínimo de 25%;
- adesão ao PRI – Princípios para o Investimento Responsável, pela BB-DTVM, cuja finalidade é viabilizar a incorporação das questões sociais, ambientais e de governança corporativa às práticas de análise, decisão e gestão de investimentos;
- adesão ao “*The CEO Water Mandate*”, proposta da Organização das Nações Unidas – ONU, para que as empresas signatárias do Pacto Global passem a abordar a questão da água e o gerenciamento deste recurso em suas estratégias corporativas;
- adesão ao Grupo de Trabalho da Moratória da Soja – GTS, com o qual o BB se compromete a não financiar a produção de soja em áreas desmatadas dentro do bioma Amazônia pós-julho 2006;
- assinatura de Memorando de Entendimentos com o Bradesco e Banco Espírito Santo de Portugal para atuação em território africano;
- assinatura de Memorando de Entendimentos com a BB Seguros, a OdontoPrev S.A., a Bradesco Seguros e a ZNT Empreendimentos, Comércio e Participações Ltda com o objetivo de formar aliança estratégica para o desenvolvimento e comercialização de planos odontológicos;
- assinatura de Contrato de Prestação de Serviços com a OdontoPrev, iniciando a disponibilização de planos odontológicos a cerca de 260 mil beneficiários, entre funcionários da ativa do BB e seus dependentes diretos;
- assinatura de acordo de parceira comercial com a operadora de telefonia Oi para ampliação da solução Oi Paggo, funcionalidade *mobile payment* para os clientes Ourocard, e a comercialização de cartão de crédito *co-branded* para a base de clientes Oi;
- aprovação, pela Diretoria Executiva e pelo Conselho Deliberativo da Previ, de proposta para destinação e utilização de parte do superávit do Plano de Benefício Definido da Previ, conforme determina a legislação vigente. Posteriormente a proposta de destinação foi referendada pelos associados.

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARA O PERÍODO 2011–2015

Com o objetivo de manter a liderança em ativos na América Latina e reforçar seu papel de parceiro fundamental para o desenvolvimento do Brasil, o Banco do Brasil priorizou como grandes temas estratégicos para o período de 2011-2015 a rentabilização, a eficiência, a melhoria do atendimento e a ampliação da atuação no mercado externo.

A rentabilização será feita por meio do aumento de negócios rentáveis, observada a adequada relação risco e retorno. O Banco buscará a eficiência operacional e comercial por meio do aperfeiçoamento de processos e modelos de negócios.

A melhoria do atendimento ocorrerá por meio do aprimoramento do relacionamento com os clientes. O Banco tem o compromisso de ter pelo menos um ponto de atendimento próprio em todos os municípios brasileiros até 2015, contribuindo para o combate às desigualdades regionais e para o desenvolvimento econômico-social mais equilibrado.

A atuação internacional será feita com base em três vetores: a existência de comunidades de brasileiros no exterior, a transnacionalização de empresas brasileiras e a expansão das relações comerciais do Brasil com o mundo.

A missão foi ajustada para alinhar os negócios do Banco com a sustentabilidade e o desenvolvimento do País, passando a ter a seguinte redação: “ser um banco competitivo e rentável, promover o desenvolvimento sustentável do Brasil e cumprir sua função pública com eficiência”.

A visão de futuro do BB, atualizada para o período 2011-2015, mantém o compromisso com o desempenho, com o funcionário, com a responsabilidade socioambiental e enfatiza a vontade de estar mais próximo do cliente e de ser referência no exterior. Assim, a nova visão de futuro do BB é: “ser 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”.

Para alcançar os objetivos do planejamento estratégico, o Banco do Brasil atua em várias frentes da gestão corporativa. Boas práticas de governança corporativa, relacionamento com o mercado, processos internos, ouvidoria externa, governança de tecnologia e informação, pessoas, logística e ecoeficiência são fundamentais para o sucesso do planejamento.

## SUSTENTABILIDADE

A responsabilidade socioambiental faz parte da tradição bicentenária da Empresa e está expressa em suas políticas e estratégias corporativas. O crédito, concedido de forma responsável aos mais diferentes setores produtivos da economia – agricultura familiar, demais produtores rurais, comércio exterior, micro e pequenas empresas – impulsiona o progresso dos municípios brasileiros.

É desafio contínuo do Banco do Brasil fazer com que a responsabilidade socioambiental permeie todos os processos da empresa.

Ao adotar o referencial da sustentabilidade como orientador estratégico, o BB busca avaliar sua performance organizacional não somente com base em indicadores econômicos, mas também em indicadores de natureza social e ambiental, como a defesa e promoção dos direitos humanos, geração de trabalho e renda, conservação ambiental, entre outros.

## AGENDA 21 DO BB

Iniciativa pioneira no meio empresarial, representa projeto transversal que envolve toda a organização em iniciativas em prol do desenvolvimento sustentável. Trata-se da colaboração do BB aos esforços previstos na Agenda 21 Global, concebida durante a Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente e Desenvolvimento – a Rio-92, e que objetivava orientar um novo padrão de desenvolvimento para o século 21, cujo alicerce é a sinergia da sustentabilidade ambiental, social e econômica.

A Agenda 21 está estruturada em três eixos: processos e gestão, negócios sustentáveis e investimento social privado. As iniciativas do BB nessas dimensões são frutos do engajamento e dedicação de todas as Diretorias e Unidades da Empresa e seus mais de 100 mil funcionários, e têm contribuído para a disseminação da cultura de responsabilidade socioambiental.

O plano de ação da Agenda 21 do BB é elaborado coletivamente, a partir dos compromissos públicos assumidos pelo BB, das demandas dos principais públicos de relacionamento e de referenciais oriundos de organismos fomentadores do movimento de responsabilidade corporativa em nível nacional e internacional.

Em relação à gestão estratégica do tema sustentabilidade no BB, cabe destacar a realização do *Workshop* Desenvolvimento Sustentável em dezembro de 2010. O evento reuniu mais de 130 executivos e representantes das diversas áreas da empresa, incluindo representantes da Fundação Banco do Brasil, Cassi, Previ, BB-DTVM e Fenabb e teve como propósito atualizar Plano de Ação de Sustentabilidade do BB – Agenda 21, para o período 2011-2015.



Como resultado desse encontro foram propostas diversas novas ações obedecendo aos três eixos de atuação da agenda.



Os resultados alcançados são acompanhados semestralmente pelo Conselho Diretor e publicados no relatório anual, utilizando-se o padrão internacionalmente reconhecido do *Global Reporting Initiative*.

#### Eixo Negócios Sustentáveis

Trata-se do eixo da Agenda 21 do BB em que são estimulados o desenvolvimento de estratégias negociais e de produtos e serviços financeiros que possam colaborar diretamente com o desenvolvimento sustentável do País.

Destaca-se nesse eixo a Estratégia Desenvolvimento Regional Sustentável (DRS) – estratégia negocial que busca a geração de trabalho e renda, com soluções sustentáveis, inclusivas e participativas, por meio da adoção de práticas que permitam um salto de qualidade nos indicadores de desenvolvimento socioeconômico e ambiental. Esta estratégia se sedimenta em um quadripé metodológico: precisa ser um negócio economicamente viável, socialmente justo, ambientalmente correto e culturalmente diversificado.

Buscando o aperfeiçoamento de processos e a inclusão de um número maior de beneficiários do DRS, iniciou-se, em 2010, importante ação no sentido de apoiar comunidades urbanas, com foco na geração de trabalho e renda, inicialmente nas localidades de Paraisópolis (SP) e Morro do Alemão (RJ), e que será estendida, em 2011, a outras capitais e grandes centros em todo o País.

#### Eixo Processos e Gestão

Para ser coerente com o discurso de responsabilidade socioambiental adotado é necessário que os processos de negócio e de apoio ao negócio sejam permeados com a visão de sustentabilidade, ou seja, que além da eficácia de natureza econômica também seja buscada a geração de valores sociais e ambientais na atuação do BB. É o que promove o eixo Processos e Gestão da Agenda 21.

São exemplos de iniciativas: investimento na formação dos funcionários, Programa Qualidade de Vida no Trabalho, Programa de Reconhecimento dos Funcionários do Banco do Brasil, Crédito Responsável, Programa de Ecoeficiência, entre outros.

#### Eixo Investimento Social Privado

Nesse eixo se enquadram as ações de Cidadania Empresarial onde são incentivados os investimentos sociais do BB em benefício da melhoria da qualidade de vida da população brasileira.

Seus principais norteadores são as políticas públicas definidas pelo Governo Federal e os desafios impostos pelas metas do milênio, estabelecidas pelas Nações Unidas com o objetivo de eliminar a fome e a pobreza extrema no mundo, bem como promover a sustentabilidade do planeta.

#### PROGRAMA ÁGUA BRASIL

Em um cenário mundial no qual se destaca a preocupação com a sustentabilidade do planeta, o Banco do Brasil abraçou publicamente, em 2010, a causa da água. Como iniciativa voltada para a defesa desse importante recurso natural foi firmada uma parceria para o desenvolvimento do Programa Água Brasil com a Agência Nacional de Águas – ANA, o WWF Brasil e a Fundação Banco do Brasil – FBB, no dia 22 de março, dia mundial da água.

Com o Programa Água Brasil o BB assume o compromisso de promover a conscientização, de investir recursos para a preservação e conservação de recursos hídricos e de buscar soluções, em conjunto com a sociedade, para os problemas relacionados ao tema. Estão previstos, no período de cinco anos, investimentos de aproximadamente R\$ 57 milhões.

O programa, que se relaciona com a Agenda 21 de forma transversal, com iniciativas em cada um dos seus eixos, está configurado em quatro frentes de atuação: Projetos Socioambientais (Meio Rural e Meio Urbano), Comunicação e Engajamento, Processos Sustentáveis e Novos Negócios.

Os projetos socioambientais visam a melhoria da qualidade e oferta de água e ampliação da cobertura da vegetação natural em bacias hidrográficas piloto e estímulo à mudança de comportamento e valores em relação à produção, destino e tratamento dos resíduos sólidos urbanos.

Nos projetos socioambientais do meio rural serão desenvolvidos 14 projetos representativos em microbacias brasileiras, distribuídas pelos diversos biomas:

- Microbacia do Ribeirão do Guariroba (MS), do Rio Sepotuba (MT), do Rio Pípiripau e do Rio São Bartolomeu (GO), do Rio Pereaçu (MG), nos biomas Cerrado/Pantanal;
- Microbacias dos Rios Lençóis, Cancã e Moinho (SP), do Rio Beneventes (ES) e do Rio das Pedras (RJ), no bioma Mata Atlântica;
- Microbacias do Rio Acre (AC) e do Rio Alto Teles Pires (MT), no bioma Amazônia;
- Microbacia do Rio Longá (PI), no bioma Caatinga;
- Microbacia do Rio Camaquã (RS), no bioma Pampa.

No meio urbano, iniciativas voltadas para o consumo consciente e reciclagem serão desenvolvidas em cinco cidades, de diferentes portes, representando cada uma das regiões brasileiras. Destacamos:

- Pirenópolis (GO) – categoria de pequena cidade, representando a região centro-oeste;
- Caxias do Sul (RS) – categoria de cidade média, na região sul;
- Rio Branco (AC) – representando a região norte na categoria de cidade média;
- Natal (RN) – na categoria de cidade grande, representando a região nordeste;
- Belo Horizonte (MG) – categoria metrópole, representando a região sudeste.

A partir do entendimento de que o tema sustentabilidade permeia a gestão da organização, os resultados relacionados ao tema podem ser identificados ao longo deste Relatório.



Maiores informações, veja o site da Fundação Banco do Brasil: [www.fbb.org.br](http://www.fbb.org.br)

## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

O Banco do Brasil registrou lucro líquido de R\$ 11,7 bilhões em 2010, resultado 15,3% superior ao registrado no exercício anterior, com retorno anualizado sobre o patrimônio líquido de 27,0%. O lucro líquido por ação foi de R\$ 4,32 no período.

Os ativos somaram R\$ 811,2 bilhões, crescimento de 14,5% em 12 meses, com retorno sobre ativos de 1,5% em 2010, desempenho que confirma a liderança do Banco em ativos no Sistema Financeiro Nacional – SFN. O patrimônio líquido alcançou R\$ 50,4 bilhões, incremento de 39,6% em 12 meses, influenciado pela oferta pública de ações.

R\$ bilhões			
Destques			
Resultado <sup>1</sup>	2010	2009	Δ 2009 (%)
Lucro Líquido	11.703	10.148	15,3
Lucro sem efeitos extraordinários	10.664	8.506	25,4
Resultado Bruto da Intermediação Financeira	26.335	18.233	44,4
Receita de Operações de Crédito	51.733	40.515	27,7
Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	16.125	13.511	19,3
Resultado de Seguridade <sup>2</sup>	1.354	992	36,5
Despesas Administrativas <sup>3</sup>	26.066	23.050	13,1
Lucro Líquido por Ação (em R\$)	4,32	3,95	9,4
Retorno sobre Ativos	1,5%	1,7%	-
Retorno sobre Patrimônio Líquido	27,0%	30,7%	(3,7 p.p)

R\$ bilhões			
Patrimoniais			
	Dez/10	Dez/09	Δ 2009 (%)
Ativos	811,2	708,5	14,5
Carteira de Crédito	358,4	300,8	19,1
Captações de Mercado <sup>4</sup>	519,0	498,4	4,1
Recursos Administrados	360,2	306,7	17,4

<sup>1</sup> Itens baseados nas Demonstrações Consolidadas.

<sup>2</sup> Receita Líquida de Corretagem, Tarifa de Serviços e Equivalência Patrimonial.

<sup>3</sup> Refere-se a soma de Despesas de Pessoal e Outras Despesas Administrativas.

<sup>4</sup> Depósitos à Vista, Prazo, Poupança, Interfinanceiros e Captações no Mercado Aberto.

Para informações mais detalhadas sobre o desempenho econômico-financeiro do BB, veja o Relatório Análise do Desempenho no [bb.com.br/ri](http://bb.com.br/ri).

## DESEMPENHO DOS PAPÉIS

O BB encerrou o ano de 2010 com valor de mercado de R\$ 89,9 bilhões. Na carteira teórica do Ibovespa para o quadrimestre set/10 – dez/10 o banco ocupou a 12ª posição.

As ações do Banco do Brasil (BBAS3) encerraram 2010 cotadas a R\$ 31,42, valorização de 12,7% em 12 meses, frente à valorização de 1% do Ibovespa.

A BBAS3 foi negociada em todos os pregões da BM&FBovespa, com volume médio diário de R\$ 125,1 milhões em 2010, contra R\$ 74,8 milhões no ano anterior, e permanece listada nas carteiras teóricas dos principais índices da bolsa: Ibovespa, Ibrx50, IGC, ISE e Itag.

A ação do Banco do Brasil foi listada mais uma vez no índice ISE da BM&FBovespa como resultado de uma gestão guiada pela Agenda 21 empresarial. O Banco tem se mostrado cada vez mais empenhado em manter os esforços da organização direcionados para as boas práticas de governança corporativa e de sustentabilidade, oriundas do equilíbrio entre as dimensões econômica, social e ambiental.

Além dos índices mencionados anteriormente, a BBAS3 passou a compor o Índice *Dow Jones* de Sustentabilidade Ampliado, criado pela Bol-

sa de Valores de Nova Iorque e pela SAM – Gestão de Ativos Sustentáveis, organização suíça focada em investimentos sustentáveis. Segundo essas organizações, o novo índice foi criado para atender à crescente demanda por carteiras de investimento formadas por empresas que evidenciam a incorporação das variáveis socioambientais em sua gestão e em seus negócios.

Em dezembro de 2010, o Programa de *American Depositary Receipt* – ADR Nível I do Banco do Brasil completou um ano, encerrando 2010 com 9,4 milhões de recibos em circulação, sendo responsável por 13,3% de todo o valor negociado no mercado de balcão para os programas de empresas brasileiras em 2010.

O Banco do Brasil, alinhado a sua política de reinvestimento de lucros e distribuição de dividendos, distribuiu 40% do lucro líquido auferido (*payout*) sob a forma de dividendos e juros sobre o capital próprio – JCP, em periodicidade trimestral. A título de rendimentos aos acionistas foram destinados R\$ 4,7 bilhões no ano, sendo R\$ 2,3 bilhões como dividendos e R\$ 2,4 bilhões na forma de juros sobre o capital próprio. Os 60% remanescentes do lucro foram destinados a reservas legais, estatutárias e para expansão dos negócios.

Com a oferta pública de ações, realizada em junho/2010, o Banco do Brasil alcançou o *free float* de 30,4%, encerrando 2010 com 389,7 mil acionistas, superando o limite mínimo de 25% exigido pelo Regulamento de Listagem do Novo Mercado. O BB é o único banco a participar desse segmento da BM&FBovespa.



## DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS

### RELACIONAMENTO COM CLIENTES

O Banco do Brasil encerrou 2010 com uma base de 54,4 milhões de clientes e 35,9 milhões de contas correntes (33,8 milhões de contas PF e 2,1 milhões de contas PJ), crescimento de 2,7% em 12 meses.

Ao longo do ano de 2010, o Banco do Brasil deu continuidade ao Programa de Transformação do Varejo, que tem como objetivo reformular os modelos e práticas de atuação no varejo, imprescindível ao alcance de um novo patamar de posicionamento estratégico e à sustentabilidade dos negócios da instituição.

Dentre as principais ações em curso no Programa estão:

- contratação de cerca de 10 mil novos funcionários para atuação direta no atendimento aos clientes;
- capacitação e atualização de mais de 40 mil funcionários da rede de agências em práticas de negócios e atendimento (mais informações sobre capacitação constam do capítulo “Pessoas”, deste relatório);
- integração e modernização dos diversos canais de atendimento, incluindo uma nova arquitetura e ambientação das agências com maior conforto e conveniência aos clientes;
- desenvolvimento e implementação de sistemas avançados de Gestão do Relacionamento com o Cliente (conhecidos como *Customer Relationship Management* – CRM);
- simplificação dos processos de atendimento e vendas, com integração dos sistemas em uma nova plataforma de negócios e aprimoramento do planejamento e orçamento, ampliando o foco no potencial de consumo dos clientes.

Além dessas ações, destaca-se a implementação de um novo conceito de relacionamento com clientes, obtido pela aplicação de modelos de segmentação e encarteiramento em linha com as melhores práticas de mercado. Nesse conceito a quantidade de clientes a serem atendidos por cada Gerente de Relacionamento BB foi adequada, para permitir maior intensidade de contatos e realização de negócios.

Ressalta-se a adoção de um modelo de relacionamento diferenciado para clientes agroempresários, com atendimento personalizado, oferta de produtos e serviços específicos para a atividade econômica dos produtores rurais e consultoria especializada para melhorar a performance dos empreendimentos.

Em setembro de 2010, o BB iniciou a contratação de operações do Fundo de Financiamento ao Estudante de Ensino Superior – FIES. Essa iniciativa complementa o portfólio de produtos direcionados para os universitários e reforça as ações do BB para conquistar e estreitar o relacionamento com esse público.

Com essas e outras ações do Programa de Transformação do Varejo, o Banco do Brasil está fortemente empenhado no alcance de novos patamares de excelência, especialmente em três grandes eixos: clientes, atendimento e canais. E tudo isso para materializar uma nova estratégia de atuação, buscando a fidelização e maior rentabilização de sua base de clientes.

O BB disponibiliza a seus clientes acesso à realização de negócios por meio de redes físicas (agências, postos de atendimento, terminais de autoatendimento e correspondentes) e virtuais (central de atendimento, internet e *mobile banking*).

O BB possui a maior quantidade de agências do Brasil, com 5.087 unidades, além de contar com 10.145 correspondentes, mais de 8 mil postos de atendimento e o maior parque de terminais de autoatendimento

da América Latina, com 44.954 máquinas próprias. Das agências e dos Postos de Atendimento Bancário – PAB do BB, 87,3% já se encontram adaptados para pessoas com deficiência física.

Em 2010 o BB inaugurou 181 novas agências, 29 dessas dedicadas especificamente ao atendimento do segmento Estilo (Alta Renda).

Destaca-se, ainda, a inauguração da agência Paraisópolis (SP), a primeira do BB instalada em uma comunidade no País. Agora, os 100 mil moradores de Paraisópolis percebem ainda mais a presença do Banco do Brasil, contribuindo para a inclusão bancária e o desenvolvimento sustentável da comunidade. Coerente com a estratégia de ampliar a presença nessas comunidades, em janeiro de 2011, o Banco inaugurou agências no Morro do Alemão e Cidade de Deus, no Rio de Janeiro.

O BB possui rede própria no exterior formada por 47 pontos de atendimento em 23 países. A rede complementar é formada por 1.037 bancos correspondentes em 140 países. A rede do BB no exterior apoia o processo de internacionalização das empresas brasileiras, o incremento do fluxo do comércio internacional e atende à comunidade de brasileiros no exterior.

Também em 2010, foi concluído o processo de migração dos pontos de atendimento do Banco Nossa Caixa para o modelo BB. Foram migradas 952 dependências, sendo 566 agências.

Por meio de sua rede virtual, o BB disponibiliza outros canais de acesso aos serviços bancários, como a central de atendimento, o autoatendimento na internet (para pessoas físicas e jurídicas) e o *mobile banking*. O Autoatendimento BB pela Internet fechou o ano com a marca histórica de mais de 3,4 bilhões de transações efetivadas, correspondendo a 19,1% do total das transações e mais de 11 milhões de clientes aptos a utilizar o canal.

Nos terminais de autoatendimento são realizadas aproximadamente 36,4% das operações bancárias do BB. Para oferecer maior comodidade e conveniência, em 2010 foram modernizados 2.999 terminais e instalados mais de 3.197 em novos pontos. Em 31 de dezembro de 2010, os canais automatizados responderam por 93,0% do total de transações.

O ano de 2010 também foi marcado por inovações no atendimento prestado aos clientes pela rede virtual do BB. Entre essas inovações, destacam-se:

- o Saque Sem, que permite ao cliente efetuar saques sem o cartão magnético – uma solução prática e segura para situações em que o cliente perde ou esquece seu cartão;
- opção para o cliente escolher os valores das cédulas de seu saque nos terminais de autoatendimento BB; e
- a simplificação do acesso a transações na Internet, com reforço da segurança, por meio da utilização das mais novas tecnologias dessa área.

Alinhado às novas tendências de relacionamento com clientes, o Banco do Brasil iniciou 2010 inaugurando seu atendimento pelas redes sociais, primeiramente pelo *Twitter* com o perfil @maisbb e, logo em seguida, com a página Mais Banco do Brasil no *Facebook*.

A página do BB na Internet ganhou, em julho de 2010, um espaço exclusivamente dedicado à educação financeira e bancária. Essa iniciativa faz parte de um amplo conjunto de ações que o Banco vem empreendendo, com vistas à sustentabilidade e à formação de cidadãos cada vez mais conscientes.

O compromisso com os direitos do consumidor e com o bom atendimento é manifestado pela transparência e objetividade nas relações



com clientes. O BB informa de maneira clara e direta as taxas e tarifas praticadas. Os funcionários recebem treinamentos específicos para melhorar o atendimento, tais como “Linguagem Brasileira de Sinais – Libras” e “Código de Defesa do Consumidor”.

Como evidência da importância que o Banco do Brasil dá ao tema atendimento ao cliente, em 2010 foi criado o cargo de Supervisor do Atendimento. Mais de 1.300 funcionários já se encontram exercendo essa função, com o objetivo de reforçar as ações para a excelência no atendimento prestado aos clientes BB.

Os resultados observados em 2010 com a nova estratégia de fidelização e rentabilização da base de clientes, materializada pelo Programa de Transformação do Varejo, já demonstram a assertividade das medidas.

### CAPTAÇÕES

O Banco do Brasil, líder no mercado de depósitos, registrou R\$ 519,0 bilhões em captações no ano de 2010, 4,1% de crescimento frente ao exercício anterior, o que reflete a confiança dos clientes no BB. Destaque para os depósitos em poupança que cresceram 17,9% no ano.

Nas captações externas, destaque para as emissões de títulos com prazo de 5 e 10 anos por meio do programa *Global Medium Term Notes* – GMTN realizadas nos meses de janeiro e abril que atraíram US\$ 1,45 bilhão. Ao final de 2010, o saldo das captações externas alcançou US\$ 25,3 bilhões, variação de US\$ 3,7 bilhões ou 16,9% em relação a 2009.

Da captação realizada no mês de outubro, o Banco Central considerou elegível como capital de nível II, na categoria de dívida subordinada, o montante de US\$ 650 milhões, que corresponde, tomando-se por base os números de setembro de 2010, a um aumento de aproximadamente 21 pontos-base no índice de Basileia do BB.

### ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TERCEIROS

No ano de 2010, a BB Gestão de Recursos – BB DTVM, maior administradora de recursos de terceiros do País, atingiu R\$ 360,2 bilhões em recursos administrados, divididos entre fundos de investimento e carteiras administradas. Esse volume representou crescimento de 17,4% em 12 meses segundo a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais – Anbima.

Vale destacar que esses números não incluem o saldo de recursos administrados pelo Banco Votorantim, que atingiu R\$ 24,1 bilhões em dezembro de 2010. Caso fosse consolidado 50,0% do saldo administrado pelo BV, percentual igual à participação do BB em seu capital total, a participação de mercado do Banco do Brasil chegaria a 21,9%.

Além de não adquirir participação em empresas que desrespeitam princípios relativos à preservação ambiental e aos direitos humanos e do trabalho, a BB DTVM, subsidiária integral do Banco do Brasil, tornou-se signatária dos Princípios para o Investimento Responsável – PRI, da Organização das Nações Unidas – ONU, comprometendo-se a aprofundar a adoção das variáveis socioambientais em suas decisões de investimento.

### CARTEIRA DE CRÉDITO

O crescimento da carteira de crédito do BB em 2010 foi impulsionado, sobretudo, pela evolução das operações com as pessoas físicas, que passaram a representar 31,6% da carteira total contra 30,5% ao final de dezembro de 2009. Destaque para o crescimento do crédito consignado (23,2% em relação ao ano de 2009), segmento no qual o BB manteve sua liderança com 32,7% de participação de mercado.

O saldo das operações de financiamento de veículos alcançou R\$ 27.395 milhões, incremento de 32,1% em doze meses. Deste total, R\$

15.990 milhões são operações oriundas do BV, que após a parceria com o BB tem incrementado significativamente o volume de originação desses créditos. A participação do BB em operações para aquisições de veículos do SFN (R\$ 188.638 milhões) alcançou 14,5%.

O Banco do Brasil alcançou em novembro a meta de dobrar sua carteira de financiamento imobiliário em 2010 em relação ao resultado do ano anterior, ao atingir a marca de R\$ 3 bilhões.

A carteira de crédito pessoa jurídica encerrou o ano com saldo de R\$ 149,8 bilhões, já contemplando as operações do BV. A carteira PJ representou 41,8% do total da carteira de crédito do BB em 2010, contra 41,7% em 2009. Somadas, as linhas de capital de giro e investimentos representam 72,5% do total da carteira PJ. Destaque para o bloco de investimento que cresceu 31,3% no ano.

No atendimento às micro e pequenas empresas, o Banco do Brasil manteve-se como principal parceiro do segmento. Ao final de 2010, o BB possuía 2,1 milhões de contas correntes com 2 milhões de clientes micro e pequenas empresas. O saldo das operações para MPE, em dezembro de 2010, foi de R\$ 50,9 bilhões, incremento de 13,3% em relação a 2009. Vale ressaltar a destinação, em 2010, de R\$ 37 bilhões para capital de giro, que representou crescimento de 18,5% em relação a 2009.

Nas operações de capital de giro com micro e pequenas empresas, o Banco do Brasil utilizou amplamente o Fundo de Garantia de Operações – FGO como forma de mitigar o risco de crédito das operações e ampliar o volume da carteira. Ao final de 2010, havia 353,6 mil operações com cobertura do FGO, totalizando o saldo aplicado de R\$ 7,0 bilhões.

Em 2010, o BB financiou R\$ 4,3 bilhões em 75 mil operações com recursos do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste – FCO e atendeu a 466 municípios da região. Esse número representa incremento de 33,6% em relação ao ano anterior e é o maior volume contratado em um exercício desde a criação do Fundo. Destaca-se o fato de que 51,4% desse total beneficiaram tomadores de micro/mini e pequeno porte.

De um total de 16 projetos da indústria naval analisados pelo BB, que compreende construção de estaleiros, embarcações, navios sonda e plataformas marítimas de produção de petróleo e gás, 15 tiveram indicação favorável de crédito para apoio financeiro por meio do Fundo de Marinha Mercante – FMM, cuja soma atingiu R\$ 172 milhões em desembolsos. Com isso, o saldo em carteira nessa modalidade chegou a R\$ 815 milhões ao final de 2010, evolução de 27% em relação ao exercício anterior. Adicionalmente, o portfólio de projetos passíveis de financiamento pelo FMM no final de 2010 monta a R\$ 6.400 milhões, num total de 22 projetos.

Em 2010, o Banco do Brasil também consolidou sua liderança em repasses de recursos do BNDES com 19,4% de participação de mercado e um total de R\$ 4,3 bilhões destinados para clientes do segmento atacado. O saldo da carteira de Cartão BNDES dobrou em 2010 e chegou a dezembro com total de R\$ 3 bilhões. Esse instrumento de crédito representa mais de 20% do financiamento de investimentos feitos por micro e pequenas empresas. O Banco mantém a liderança em volume desembolsado, quantidade de operações e cartões emitidos de Cartão BNDES. Na modalidade Finame, o Banco do Brasil desembolsou R\$ 7,8 bilhões, correspondentes a 42,6% do total liberado pelo BNDES em 2010.

O Banco do Brasil manteve-se como o principal parceiro do agronegócio brasileiro. A carteira de agronegócios encerrou o ano com saldo de R\$ 75 bilhões em operações de crédito rural e agroindustrial. Esse montante representa um incremento de 12,9% em relação a 2009.



Desse total, R\$ 17,7 bilhões referem-se a operações contratadas com agricultores familiares, R\$ 28,0 bilhões com médios e grandes produtores, R\$ 3,2 bilhões com cooperativas agropecuárias e R\$ 26,1 bilhões com empresas do agronegócio. Na contratação de operações de crédito rural destaca-se a utilização de mecanismos de mitigação de risco – intempéries e preços. Ao final de 2010, 55,1% das operações de custeio agrícola estavam cobertas com seguro de produção (seguro agrícola ou proagro) e 6,1% cobertas por seguro de preço (contratos de opções).

Destaque também para a estratégia negocial de Desenvolvimento Regional Sustentável – DRS do Banco. Ao final de 2010, a estratégia contava com 3,8 mil planos de negócios em implementação, beneficiando 1,2 milhão de pessoas em 3,9 mil municípios brasileiros, com créditos programados na ordem de R\$ 5,1 bilhões, em investimento, custeio e giro. Dos R\$ 8,9 bilhões de créditos concedidos, R\$ 5 bilhões (56,2%) serão destinados por meio do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf).

### PRINCÍPIOS DO EQUADOR<sup>1</sup>

Setor	Nível de Risco	Valor Financiado	Quantidade de Projetos
Transportes	Médio	955	3

R\$ milhões

<sup>1</sup> Os Princípios do Equador são um conjunto de critérios de responsabilidade socioambiental aplicáveis a projetos de investimento que utilizam, como referência, os padrões de desempenho em sustentabilidade social e ambiental da *International Finance Corporation* (IFC) e do Banco Mundial.

### Qualidade da Carteira de Crédito

Passado o auge da crise financeira mundial, percebe-se redução nos índices de inadimplência tanto do BB quanto do Sistema Financeiro Nacional. O índice de atraso de operações vencidas no Banco do Brasil há mais de 90 dias atingiu 2,3% ao final de 2010 contra 3,3% registrados no exercício anterior, abaixo da média do mercado durante todo o período. As operações classificadas nos níveis de risco AA a C responderam por 93,7% da carteira, contra os 92,7% observados no SFN.

Em 2010, o Banco do Brasil intensificou sua oferta de crédito em operações com mitigadores de risco, tais como crédito consignado, financiamento imobiliário, operações lastreadas pelo Fundo Garantidor de Operações – FGO e por mitigadores de preço e intempérie no crédito ao agronegócio melhorando, assim, a qualidade da carteira de crédito.

Com isso, as despesas com Provisão para Crédito de Liquidação Duvidosa (PCLD) se reduziram em comparação ao ano anterior, mesmo com crescimento de 19,1% da carteira, que elevaria naturalmente os estoques de provisão. A gestão eficiente do processo de cobrança e recuperação de créditos permitiu redução de R\$ 1 bilhão com despesas de provisão no exercício.

Adicionalmente, o BB implementou um sistema que identifica perfis de comportamento de clientes que podem ficar inadimplentes e passou a oferecer o alongamento do saldo devedor preventivamente, antes que o cliente atrase o pagamento das parcelas. Medidas como essa refletem o esforço do Banco para evitar o superendividamento.

### COMÉRCIO EXTERIOR

No comércio exterior, o Banco manteve a liderança no mercado de câmbio de exportação e de importação, com volumes de US\$ 57,1 bilhões e US\$ 42,7 bilhões, e participações de mercado de 31% e 24%, respectivamente. Do volume total de câmbio, 36,5% refere-se às empresas dos segmentos *Large Corporate*, *Corporate* e *Empresarial*. A atuação do BB no mercado de câmbio financeiro também apresentou incremento significativo, atingindo US\$ 89,6 bilhões em operações de compra e venda, o que significa crescimento de 27,7% em relação a 2009.

Preocupado com o crédito responsável, o Banco do Brasil não oferece novos créditos a clientes incluídos em relação de empregadores que submetem seus trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas ao trabalho escravo. A decisão atinge também os envolvidos com trabalho infantil e exploração sexual de menores.

Ainda com relação ao crédito o BB adota a todo financiamento na modalidade *project finance*, além da aplicação dos Princípios do Equador, critérios socioambientais na avaliação do estudo de limite de crédito a empresas com Receita Operacional Líquida atual ou projetada superior a R\$ 50 milhões e a projetos de investimento com valor financiado pelo BB igual ou superior a R\$ 2,5 milhões.

A tabela abaixo mostra os projetos analisados à luz dos Princípios do Equador em 2010:

No financiamento às exportações, as operações de ACC/ACE se sobressaem, com desembolsos de US\$ 12,6 bilhões, o que mantém o BB como líder de mercado com *market share* de 33,6%. Do volume total desembolsado, 36,1% refere-se às empresas dos segmentos *Large Corporate*, *Corporate* e *Empresarial*. Destaque também para o Programa de Financiamento às Exportações (Proex), cujos desembolsos na modalidade de Financiamento foram de US\$ 432,5 milhões, melhor marca dos últimos cinco anos. Quanto às importações, o volume financiado aumentou 29,1% em relação ao ano passado, totalizando US\$ 4,3 bilhões.

Os serviços *on-line* de câmbio e comércio exterior continuam apresentando recordes: 66,5% dos contratos de câmbio de exportação e 44,2% dos de importação foram realizados via internet. O Banco oferece, ainda, serviços de capacitação em negócios internacionais. Em 2010, foram treinadas 19,4 mil pessoas em todo o País.

### CARTÕES

O BB obteve faturamento de R\$ 111,2 bilhões no segmento em 2010, evolução de 23,2% em relação a 2009. Esse desempenho permitiu um avanço na participação de mercado para 20,7%, mantendo a liderança de faturamento no mercado brasileiro de cartões de débito e em cartões da bandeira Visa.

A base total de cartões, que compreende cartões de crédito e débito, incluindo cartões emitidos por meio de parcerias e destinados a não correntistas, alcançou 88,3 milhões de plásticos em dezembro, registrando incremento de 9,7% sobre 2009.

No ano de 2010, o Cartão Ourocard Agronegócio, nas modalidades Platinum Agronegócio e Empresarial Agronegócio, atingiu desembolsos de R\$ 5,1 bilhões, consolidando-se como meio de pagamento nesse segmento.

Em 2010, o BB assinou Memorando de Entendimentos com o Bradesco para atuação na área de cartões de crédito, débito e pré-pagos. O acordo tem o objetivo de integrar parte das operações de cartões das duas empresas e lançar uma bandeira brasileira de cartões, a ELO, para clientes correntistas e não correntistas.



## SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

Os negócios com seguros, previdência e capitalização agregaram ao resultado do Banco, no ano de 2010, R\$ 1.354,2 milhões, entre equivalência patrimonial e receitas de serviços, incremento de 36,5% em relação a 2009. Este resultado pode ser expresso pelo índice de seguridade, que representa a participação da seguridade no lucro líquido recorrente do Banco do Brasil, tendo alcançado 12,7% em 2010.

Em 2010 o BB deu andamento ao processo de reestruturação da área de seguridade baseada nas seguintes premissas: (i) as empresas da área de seguridade serão de direito privado, com a BB Seguros detendo a maior participação acionária possível nessas empresas; (ii) os sócios da BB Seguros não poderão ser concorrentes; e (iii) os produtos de seguridade terão exclusividade na rede de distribuição do BB.

Em 30.04.2010, a participação da BB Seguros na Brasilprev aumentou de 49,9892% para 74,995%. Essa movimentação refletiu positivamente no resultado do BB a partir do segundo trimestre do ano.

Em 2010 foram repassados mais de R\$ 14 milhões da taxa de administração de produtos de capitalização e seguridade para projetos socioambientais.

## MERCADO DE CAPITAIS E TESOURARIA

O Banco do Brasil atua no mercado de capitais doméstico por meio do BB Banco de Investimento S.A. – BB-BI. Em 2010 foram 44 emissões de títulos de renda fixa que somaram R\$ 13,8 bilhões, ficando em 3º lugar no *ranking* Anbima consolidado, com 19,3% de participação de mercado. No segmento de securitização foram 4 emissões de Fundos de Investimentos em Direitos Creditórios – FIDC, 1 de Certificados de Recebíveis Imobiliários – CRI e 2 de Fundos Imobiliários, que somaram R\$ 957 milhões.

No mercado de ações, o BB-BI coordenou 2 ofertas de ações que somaram R\$ 327 milhões. Em termos de distribuição, o BB alcançou o 1º lugar no *ranking* Anbima, com 60,5% de participação de mercado.

Na custódia de ativos no mercado doméstico, o Banco ocupa o 3º lugar no *ranking* Anbima, com R\$ 461,9 bilhões custodiados que representam 22,1% de participação de mercado e atua como instituição depositária de ativos mobiliários.

No mercado de capitais internacional, o BB, por meio de suas corretoras externas BB Securities Ltd (Londres) e Banco do Brasil Securities LLC (Nova Iorque), atuou em 30 das 69 operações de captação externa realizadas por empresas, bancos e governo brasileiro, das quais 17 com *status* de “*lead-manager*” e 13 como “*co-manager*”. Do total de aproximadamente US\$ 40 bilhões emitidos no ano, o BB participou em cerca de US\$ 21,6 bilhões.

No mercado de fusões e aquisições, o BB-BI participou de 5 operações concretizadas que somaram R\$ 8,5 bilhões, ficando em 7º lugar no *ranking* Anbima, com 12% de participação de mercado.

O BB oferece serviço de compra e venda de ações por meio da rede de agências, internet (*home broker*) e celular. O volume movimentado pelo Banco foi de R\$ 22,4 bilhões em 2010, 10% superior ao volume movimentado em 2009. As receitas com o serviço de compra e venda de ações na internet cresceram 13% em relação ao ano anterior.

## SERVIÇOS

A BB Administradora de Consórcios encerrou o ano de 2010 com 208,9 mil cotas ativas, crescimento de 48,3% em 12 meses. Destaque para o segmento de automóvel, que cresceu 80%, atingindo 168,4 mil cotas em 2010. Em novembro de 2010, o BB, que já atuava nos segmentos de bens móveis e imóveis, tornou-se a primeira instituição financeira a ofertar portfólio completo de consórcio, com a entrada no segmento de serviços.

Em arrecadação de tributos, o BB detém 25,2% do mercado na esfera federal e 35,4% na estadual, correspondentes a R\$ 321,5 bilhões arrecadados. Na esfera municipal, foram arrecadados R\$ 14,2 bilhões.

Por meio dos serviços de cobrança bancária, arrecadação de guias e débito automático, o Banco do Brasil atende a mais de 565,7 mil empresas, que movimentaram R\$ 709,3 bilhões em 2010, com um total de 917.987.046 títulos. Esses serviços agregaram R\$ 1,9 bilhão em receitas, crescimento de 15,8% em relação a 2009.

A nova solução de cobrança eletrônica, o Débito Direto Autorizado (DDA), somou 1,2 milhão de sacados eletrônicos, 24% de participação de mercado e mais de 70,5 milhões de boletos apresentados eletronicamente. Esse novo serviço dispensa a impressão de boletos, medida que contribui para a redução do uso de papel e, conseqüentemente, beneficia o meio ambiente.

Foram processados créditos oriundos de convênios de folhas de pagamento, no total de 177,5 milhões, entre clientes pessoa jurídica e setor público no ano. No total, o BB atendeu 12 milhões de servidores públicos e funcionários de empresas privadas com esse serviço, tendo movimentado 276,9 bilhões.

## PRODUTOS E SERVIÇOS COM APELO SOCIOAMBIENTAL

O Banco do Brasil possui amplo portfólio de produtos e serviços financeiros com apelo socioambiental, apresentados na tabela a seguir, que vai desde títulos de capitalização, que destinam parte da taxa de administração para projetos socioambientais, até linhas de crédito que apoiam a modernização de parques industriais por meio do financiamento a máquinas e equipamentos ecoeficientes.

			R\$ milhões Volume
Capitalização <sup>1</sup>	Ourocap Estilo Prêmio / Ourocap Estilo Flex / Ourocap Multichance / Ourocap 200 anos / Ourocap Estilo Prêmio Cartão de Crédito / Ourocap 200 anos Cartão	% taxa de administração para projetos socioambientais	395,8
Seguridade <sup>1</sup>	Ouro Vida / Ouro Vida Empresa / Ouro Vida Estilo / BB Seguro Vida Mulher / BB Seguro Vida Agricultura Familiar / Ouro Residencial e Residencial Estilo / Ouro Máquinas e Máquinas Novo – ALS / BB Seguro Auto Estilo /	% taxa de administração para projetos socioambientais	395,8
Fundos <sup>2</sup>	BB Diferenciado DI Social 200 BB Ações ISE FIP Brasil Gov. Corporativa Brasil Sustentabilidade FIP Brasil Agronegócios FIP Brasil de Internac. Empresas FIP	Carteira/ Invest. em companhias socioambientalmente responsáveis	485,8
Linhas de Crédito <sup>3</sup>	BB Microcrédito DRS/ Cred. Imob. Minha casa Minha Vida/ Microcrédito/ FCO Pronatureza/ BNDES (Propflora, Produza, Moderagro, Proesco)/ Pronaf (Florestal, Agroecologia, Eco)/ CDC Veículo Ecoeficiente/ BB	Linhas de crédito com características socioambientais	20.680,6

<sup>1</sup> Montante comercializado

<sup>2</sup> Patrimônio Líquido

<sup>3</sup> Saldo da Carteira





## INVESTIMENTO SOCIAL

Os investimentos sociais da Fundação Banco do Brasil – FBB alcançaram R\$ 118,6 milhões em iniciativas, programas e ações estruturadas de educação, geração de trabalho e renda e reaplicação de tecnologias sociais. O valor investido foi prioritariamente direcionado para comunidades de agricultores familiares, agroextrativistas, assentados, quilombolas, indígenas e catadores de materiais recicláveis em todo o País, em especial nas regiões com baixos índices de desenvolvimento humano e comunidades sob maior risco de exclusão social.

O Banco do Brasil contribui para o Fundo da Infância e Adolescência – FIA desde 2003 e incentiva, por meio de campanhas de comunicação, seus funcionários e clientes a igualmente fazerem suas doações. Ao final de 2010, o BB repassou R\$ 11,6 milhões ao Fundo. Parte do valor doado ao FIA é revertido para os projetos de voluntariado dos funcionários do Banco voltados aos direitos da criança e do adolescente, tendo sido apoiados 33 projetos neste ano.

Entre as ações em curso do BB e da FBB destacam-se:

- **Projeto Voluntários BB** – R\$ 3,5 milhões foram destinados a apoiar 46 projetos socioambientais indicados pelos mais de 2 mil funcionários voluntários do BB;
- **Programa Aprendiz Banco do Brasil e Estágio de Estudantes** – 5.534 adolescentes de baixa renda capacitados em 2010 e 9.853 estagiários em 2010 desenvolvendo atividades curriculares nas dependências do BB;
- **Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente** – R\$ 11,6 milhões destinados em 2010 para projetos geridos pelos Conselhos de Direito da Criança e do Adolescente;
- **Bibliotecas Rurais Arca das Letras** – 250 Arcas instaladas em 2010 em parceria com o Ministério do Desenvolvimento Agrário – MDA, beneficiando 20.211 famílias;
- **Programa de Inclusão Digital** – mais de 1,2 mil pontos de inclusão digital instalados e 2.239 computadores doados em 2010;
- **Centros Culturais Banco do Brasil** – 295.373 estudantes participaram em 2010 de visitas guiadas para promoção e divulgação da cultura por meio das mais variadas manifestações artísticas;
- **Patrocínio ao Esporte** – projetos sociais e ações promocionais participativas; arrecadação de alimentos nos eventos esportivos; e escolinhas de vôlei e de tênis para comunidade local das sedes dos eventos;
- **Banco de Tecnologias Sociais** – 571 tecnologias certificadas em 2010;
- **Programa BB Educar** – mais de 2 mil jovens e adultos atendidos;
- **Programa AABB-Comunidade** – difundindo esporte e cultura a aproximadamente 50 mil crianças e jovens atendidos anualmente.

## GESTÃO CORPORATIVA

### GOVERNANÇA CORPORATIVA

Na estrutura de governança corporativa do Banco do Brasil estão presentes o Conselho de Administração, assessorado pelo Comitê de Auditoria e pela Auditoria Interna, e a Diretoria Executiva, composta pelo Conselho Diretor (presidente e 9 vice-presidentes) e por 26 diretores estatutários. O BB mantém ainda, em caráter permanente, um Conselho Fiscal.

Em todos os níveis do Banco as decisões são tomadas de forma colegiada. Com o propósito de envolver os executivos na definição de estratégias e aprovação de propostas para os diversos negócios do BB, a administração utiliza comitês, subcomitês e comissões de nível estratégico, que garantem agilidade e segurança ao processo de tomada de decisão. Dentre os instrumentos utilizados para a garantia da boa governança, também se destacam o Código de Governança Corporativa e o Código de Ética.

Como boa iniciativa da prática de governança corporativa, o Banco instituiu instrumentos para avaliar o desempenho do Conselho de Administração, do Comitê de Auditoria e da Diretoria Executiva, de forma a subsidiar a realização de diagnósticos internos e a identificação de ações para aprimorar sua atuação.

O Banco do Brasil é signatário do Código Anbima de Regulação e Melhores Práticas para a Atividade de *Private Banking* no Mercado Doméstico, assegurando elevados padrões éticos, máxima transparência, qualificação dos profissionais e comprometimento na qualidade da recomendação de produtos e serviços.

Ressalta-se que o Banco do Brasil, seus acionistas, administradores e os membros do Conselho Fiscal se comprometem a resolver toda e qualquer disputa ou controvérsia relacionada ao Regulamento de Listagem do Novo Mercado por meio da Câmara de Arbitragem do Mercado da BM&FBOvespa, conforme cláusula compromissória constante do Estatuto Social do Banco do Brasil.

Em relação às empresas participadas, o BB tem procurado aprimorar a governança daquelas sociedades. Como exemplo, foram implementadas evoluções na governança do Banco Votorantim, tais como a reformulação do Conselho Fiscal, do Comitê de Auditoria e do Conselho de Administração, além da implementação de três comitês de assessoramento ao Conselho de Administração (Finanças, Recursos Humanos e de Produtos e Marketing).

### RELACIONAMENTO COM O MERCADO

Na administração dos negócios, o BB tem se preocupado em divulgar as suas atividades ao mercado com o maior detalhamento possível, de forma tempestiva e sem perder a qualidade nas informações prestadas. Além da ampla gama de relatórios e de informações disponibilizadas à CVM e no site de RI, das reuniões Apimec e outros eventos com acionistas, o Banco tem convocado o mercado para conferências sempre que a administração entende ser necessário clarificar temas específicos sobre a Empresa.

Com esse intuito, em 2010 o BB participou de 76 encontros com investidores e analistas no país, 13 conferências e promoveu 8 teleconferências de resultado com analistas e investidores, além dos mais de 600 atendimentos telefônicos. Em função da oferta pública de ações do Banco, realizada no primeiro semestre deste ano, foram realizados *roadshows* na Ásia, Europa e Américas do Sul e Norte, no total de 164 reuniões com 249 investidores.

Além disso, em novembro de 2010, o BB realizou em São Paulo seu II Painel de *Stakeholders*, que contou com a presença de funcionários, clientes, acionistas, fornecedores, especialistas em relatórios corporativos e representantes do governo e da sociedade. O evento foi uma oportunidade de prestar contas aos públicos de relacionamento do BB que participaram do I Painel de *Stakeholders*, realizado em 2009. Também em 2010 o BB realizou o I Painel de *Stakeholders* da área de crédito – Painel Fatores Socioambientais no Crédito.

Essa prática atende às orientações do modelo de reporte adotado pelo Banco do Brasil (*Global Report Initiative* – GRI) e permite a revisão das informações disponibilizadas pelo Banco de acordo com o que seus públicos consideram importante e relevante na relação com a Empresa, agregando valor à marca BB.

O BB disponibiliza informações atualizadas para o mercado no *site* de Relações com Investidores ([bb.com.br/ri](http://bb.com.br/ri)).



## OUVIDORIA EXTERNA

A Ouvidoria Externa do BB foi criada para, dentre outras atribuições, receber e tratar as reclamações de seus clientes e usuários que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas agências ou pelos serviços de atendimento telefônico ou eletrônico. Compreende todas as dependências do Banco do Brasil e as empresas controladas, coligadas e administradas que firmaram convênio para componente único de ouvidoria.

Esse mecanismo não substitui os canais convencionais de atendimento. Ao contrário, existe para tratar questões dos clientes e usuários que já tiverem recorrido às agências e aos serviços de atendimento do BB e que, por não se sentirem satisfeitos com o resultado de suas reclamações, desejarem uma revisão do caso.

O BB disponibiliza a seus clientes diversos canais de atendimento com a Ouvidoria Externa. Além de um número de telefone gratuito, há um número de atendimento para deficientes auditivos e de fala, o *site* do BB e um endereço para contato através do envio de cartas.

A Ouvidoria BB propõe ao Conselho de Administração, após trânsito preliminar pelo Conselho Diretor, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas.

Em 2010 a Ouvidoria do BB atuou no tratamento de reclamações e utilizou as informações como insumo para proposição de 36 ações de melhorias de processos, produtos e serviços.

Mais que atender às determinações legais, a Ouvidoria BB representa o comprometimento do Banco do Brasil com as boas práticas de mercado, em respeito aos direitos dos consumidores e a busca constante por aprimoramento e melhoria de seu relacionamento com os diversos públicos atendidos.

## PROCESSOS INTERNOS

### Gestão de Riscos

No Banco do Brasil a gestão de riscos é realizada de forma colegiada e segregada das unidades de negócios. As políticas de riscos e de crédito são determinadas pelo Conselho de Administração do Banco. Essas políticas materializam-se em limites globais de exposição a riscos, os quais são definidos pelo Comitê de Risco Global – CRG, que é um fórum composto pelo presidente e por vice-presidentes. As ações para implantação e acompanhamento das diretrizes emanadas do CRG são conduzidas pelos Subcomitês de Riscos de Crédito, Mercado e Liquidez e Operacional.

No âmbito de riscos de mercado houve revisão da estrutura de limites globais e específicos e do Programa de Testes de Estresse de Exigência de Capital para Riscos de Mercado, ambos em linha com o estipulado na Circular Bacen nº 3.478/2009, que trata de modelos internos de riscos de mercado. Relativamente ao risco de liquidez, a exposição do Banco é mínima, em razão de sua relevante posição ativa em títulos públicos federais de alta liquidez.

Em relação ao risco de crédito, o BB utiliza metodologias proprietárias de classificação de risco de clientes. Desenvolvidos em consonância com as melhores práticas de mercado e com os conceitos introduzidos pelo Acordo de Basileia, esses modelos estatísticos consideram os aspectos cadastrais (*credit score*), o histórico de crédito (*behaviour score*) com o Banco e o mercado, e a utilização de produtos bancários.

A estratégia de atuação do BB na concessão de créditos destinados às operações de custeio agrícola foi direcionada à melhoria da carteira e à conjugação com mitigadores de riscos climáticos e de preços, de acordo com o risco a que estão expostos os produtores.

Para gerenciar o risco operacional, o Banco do Brasil, aderente às melhores práticas de mercado, monitora as perdas operacionais utilizando-se de base de dados interna sistematizada, limites de exposição e indicadores-chave de risco, além de matrizes de riscos para avaliar serviços terceirizados relevantes.

Visando à contínua melhoria do processo de gestão do risco operacional, em 2010, o BB implementou limites específicos para perdas operacionais relacionadas a “problemas trabalhistas”, “falhas nos negócios”, “falhas em processos” e “fraudes e roubos externos”, com o objetivo de imprimir maior agilidade na proposição de ações de mitigação.

Com o objetivo de prevenir, corrigir ou inibir fragilidades que possam gerar riscos para o BB, assim como reduzir perdas e fortalecer a cultura de riscos, foi criada a Recomendação Técnica de Risco (RTR), emitida às áreas gestoras de processos ou produtos quando identificada a necessidade de adoção de ação de mitigação de perdas, além de garantir o cumprimento das responsabilidades definidas nas fases de gestão de riscos.

O Banco do Brasil emite, ainda, Recomendação Técnica de Segurança – RTS, quando identificada alguma ameaça externa ou fragilidade considerada relevante nos aspectos de segurança de produtos, serviços e negócios.

A emissão de RTS está embasada na leitura de cenários e no relacionamento contínuo com outras instituições financeiras e órgãos de inteligência e de segurança no Brasil e no exterior, bem como na avaliação permanente, pelo Banco, dos níveis de perdas com fraudes internas e externas, roubos externos e trabalhos de inteligência preventiva.

No tocante à gestão do capital, ao longo de 2010, o Banco aprimorou e consolidou o processo de acompanhamento e monitoramento, com a criação de um fórum específico onde são avaliados os potenciais impactos das alterações nos ambientes mercadológico e regulatório sobre as projeções realizadas, contemplando ainda as decisões estratégicas do Conglomerado e seus desdobramentos orçamentários, com foco na otimização da gestão e adequação da exposição a risco.

Registra-se ainda que o BB deu continuidade à consolidação da abordagem padronizada simplificada de Basileia II, bem como ao processo de preparação para adoção de modelos avançados.

Em relação ao Pilar III do acordo de Basileia II, relacionado à transparência na divulgação de informações ao mercado, foram implementadas ações no decorrer de 2010 de forma a deixar o BB aderente aos requisitos do Novo Acordo, bem como à Circular Bacen nº 3.477/2009, que trata do mesmo tema.

Para conhecer as políticas de gestão de riscos do Banco do Brasil, acesse [bb.com.br/ri](http://bb.com.br/ri).

### Controles Internos

Em 2010 foram incorporadas novas práticas de avaliação da eficácia dos Controles Internos do BB, baseadas em critérios de relevância material, tanto em termos de impactos nos demonstrativos financeiros, quanto em relação a aspectos de risco operacional.

Com o objetivo de fortalecer os processos empresariais relacionados à geração e divulgação de informações ao mercado, foram desenvolvidos mecanismos que buscam assegurar a eficácia dos controles, em consonância com o que dispõe a Instrução CVM 480/09.

A validação é um processo que tem como objetivo avaliar, de forma independente, os modelos envolvidos na gestão de riscos, de modo a possibilitar que as instituições financeiras possam, mediante prévia autorização



do Banco Central, utilizar modelos internos para apuração dos riscos de mercado, crédito e operacional e definir o capital a ser alocado para fazer frente a esses riscos. No Banco do Brasil, desde 2010, o processo de validação vem sendo conduzido pela Diretoria de Controles Internos, em consonância com o cronograma de candidatura para uso de modelos proprietários de risco de mercado, crédito e operacional.

### Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro

Para o Banco do Brasil, prevenir e combater a lavagem de dinheiro, além de obrigação legal, é uma responsabilidade social e um compromisso com o País. Em sua página na internet, o Banco divulga as políticas adotadas para prevenir e combater a lavagem de dinheiro e oferece sugestões aos clientes para evitar que sejam usados por criminosos em esquemas dessa natureza.

Além disso, o Banco investe, permanentemente, na capacitação de seus funcionários. Os treinamentos presenciais e a certificação interna em Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro do Banco são certificados com o Selo Enclca – Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro. O Selo Enclca é conferido pelo Ministério da Justiça a cursos que atendam aos requisitos definidos pelo Programa Nacional de Capacitação e Treinamento para o Combate à Lavagem de Dinheiro – PNLDD.

Adicionalmente, desde 2009, o BB aborda o tema em suas seleções externas.

### TECNOLOGIA

Não obstante o trabalho da Diretoria de Tecnologia para aprimorar o atendimento prestado aos milhões de clientes do Banco do Brasil, em 2010, o BB incorporou o atendimento de milhões de clientes do Banco Nossa Caixa (BNC). Essencial para o sucesso dessa incorporação foi o trabalho de sua área de tecnologia, que garantiu que em apenas nove meses o BNC fosse incorporado. Uma incorporação em prazo tão curto e de forma tão eficiente é caso único no mundo e referência para outros bancos. Nos períodos de incorporação, pautando suas ações pelo respeito aos clientes do Banco incorporado, o Banco do Brasil desenvolveu uma solução de terminal de autoatendimento híbrido para que os clientes do BNC não sentissem o impacto da migração.

Para garantir essa eficiência em sua área de tecnologia da informação (TI) pelas próximas décadas, o Banco Brasil expandiu sua infraestrutura tecnológica. Para isso, além de expandir o prédio do seu *datacenter* no Complexo Central de Tecnologia, em Brasília, em quase 3 mil metros quadrados, o BB concluiu o processo de licitação para a escolha do consórcio que irá construir seu novo *datacenter* na capital federal.

Para aprimorar a governança a todos esses processos, no ano de 2010 o BB iniciou a implantação de um novo modelo de Governança de TI, adequado às necessidades presentes e futuras do Conglomerado.

O conceito de Governança de TI adotado pelo Banco do Brasil foi cunhado pelo ITGI (*Information Technology Governance Institute* – Instituto de Governança de Tecnologia da Informação) e apregoa que a "Governança de TI refere-se aos processos, estruturas organizacionais e lideranças que asseguram que a TI Corporativa sustenta e estende as estratégias e objetivos da organização". Por essa razão, o foco principal deste novo modelo é o aperfeiçoamento dos processos de gestão da área de Tecnologia da Informação do BB, de modo a assegurar o alinhamento entre a TI e a Estratégia Corporativa.

O novo modelo de Governança de TI do BB permite também, melhorar o alinhamento da arquitetura, infraestrutura e aplicações de TI às necessidades de negócio; tornar mais claras as regras para responsabilidades, decisões e ações relativas à TI; garantir a aderência dos proces-

sos de TI às leis, padrões e normas de reguladores internos e externos e aumentar a transparência na gestão da TI da Organização.

Prevista para ter a conclusão de sua implantação no ano de 2011, a nova Governança de TI do BB foi elaborada com base nas melhores práticas e padrões, de forma a aumentar a eficiência da área de TI e também o controle dos seus processos, garantindo assim a sustentabilidade e perenidade tecnológica do Banco do Brasil.

### LOGÍSTICA

Em 2010, o Banco do Brasil implementou diversas medidas para aprimorar a logística de seus negócios. Com a finalidade de obter ganho de escala por meio da centralização e padronização de serviços, parte das rotinas conduzidas pelas agências foi absorvida por dependências especializadas em suporte operacional.

Espera-se com essa medida atribuir às unidades de suporte operacional a responsabilidade pela condução de rotinas mais complexas e dar às agências maior agilidade no atendimento, reduzindo o tempo de resposta aos clientes.

Em continuidade ao processo de melhoria de atendimento ao cliente, o Banco do Brasil está em fase de implementação de sistema de avaliação quinzenal dos terminais de autoatendimento. Dessa forma, o BB pretende elevar o nível de disponibilidade dos equipamentos, garantindo a satisfação e a fidelização de seus clientes.

Uma das ações do Programa de Transformação do Varejo inclui a nova ambientação das agências. Em 2010 o BB adaptou 45 dependências ao novo padrão visual. Trata-se de um projeto-piloto que tem o propósito de modernizar as instalações físicas das agências, oferecer maior conforto aos clientes, instalar ambientes de atendimento com maior privacidade e modernos dispositivos de segurança. Em 2011 é previsto que o projeto de novo leiaute seja expandido para até 400 agências.

### ECOEFICIÊNCIA

O Banco do Brasil enfatiza o Programa de Ecoeficiência que tem por objetivo produzir mais com menos, utilizando menos recursos naturais e energia no processo produtivo, reduzindo o desperdício e os custos de produção e operação.

Cabe citar que o BB é membro fundador do Programa Empresas pelo Clima e do Programa Brasileiro GHG *Protocol*, ambos voltados para a reflexão e proposição de ações de combate às mudanças climáticas.

O Banco do Brasil tem implementado diversas medidas para reduzir o consumo de papel. Os sistemas corporativos foram adequados para imprimir preferencialmente em dupla face, houve campanhas de conscientização junto aos funcionários e, cada vez mais, há um direcionamento para que os clientes façam uso de canais automatizados que não envolvam o uso de papel.

O BB realiza iniciativas voltadas para a racionalização do consumo de insumos e destinação responsável de resíduos. Uma das vertentes do programa prevê a redução de 25% no consumo de água nos edifícios sede do Banco.

O Banco do Brasil tem investido em novos canais para processamento de transações e realização de negócios com seus clientes. Há um direcionamento cada vez maior para os canais que não envolvem impressão e, portanto, não consomem papel. Entre esses canais destacamos a Internet, a Central de Atendimento e o *Mobile Banking*.



Cabe destacar a consolidação da iniciativa do DDA – Débito Direto Autorizado, opção que permite ao cliente cadastrar-se como sacado eletrônico, dispensando a necessidade de emissão de boletos em papel. O BB é líder no serviço de DDA e alcançou esta posição por ter iniciado a oferta do serviço aos clientes antes mesmo do lançamento pela Febraban.

## PESSOAS

O BB encerrou o exercício de 2010 com 109.026 funcionários, ante os 103.971 em 2009. Nesse contingente, estão incluídos 3.856 novos funcionários admitidos em decorrência do aumento de dotação, reforçando o compromisso do Banco com o funcionário (melhoria das condições de trabalho e do clima organizacional), com o cliente (melhoria do atendimento) e com o desenvolvimento do País (geração de emprego e renda).

A Universidade Corporativa do Banco do Brasil – UniBB atendeu em 2010 604.804 solicitações de treinamentos nas modalidades presencial, autoinstrucional ou em serviço, totalizando 7.337 mil horas. A média de horas de treinamento por funcionário em 2010 foi de 67,4 horas.

Em 2010 havia no Banco 9.323 funcionários bolsistas nas modalidades graduação e pós-graduação. Considerando treinamentos em geral, o BB registrou 12.296 mil horas de treinamento ao final de 2010.

O programa de concessão de bolsas contribuiu para a melhoria do nível de escolaridade dos funcionários. No encerramento de 2010, 22,5% dos funcionários do BB detinham especialização, mestrado ou doutorado, 48,7% ensino superior, 28,3% ensino médio e 0,5% ensino fundamental.

Além disso, o BB disponibilizou a seus funcionários a participação no Programa de Certificação Interna de Conhecimentos, como estratégia de capacitação e qualificação profissional. Ao final de 2010, 36,8 mil funcionários foram certificados.

O BB incentiva a obtenção de certificações legais de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e de Investimento – CPA 10 e 20. Ao final de 2010, 61,4 mil funcionários possuíam tais certificações. O BB é a instituição financeira com maior número de funcionários certificados.

A remuneração e os benefícios concedidos aos funcionários foram distribuídos de acordo com a tabela abaixo:

	2010	2009	Δ (%)
Folha de pagamento <sup>1</sup>	11.867	9.925	19,6
Previdência Complementar <sup>2</sup>	235,4	231,9	1,5
Planos de Saúde <sup>2</sup>	693,9	639,8	8,5
Participação nos Lucros e Resultados <sup>3</sup>	1.756	1.385	26,8
Treinamento	86	73	16,8

1 Despesas com proventos, benefícios, encargos sociais e provisões administrativas.

2 Custeio dos planos de previdência complementar e de saúde, conforme Nota Explicativa 27.

3 Valor destinado à Participação nos Lucros e Resultados, conforme Demonstração do Resultado do Exercício.

O Banco possui em sua estrutura a Área de Qualidade de Vida no Trabalho, que desenvolve e gerencia vários programas que visam à melhoria na qualidade de vida dos funcionários, tais como PCMSO (Programa de Controle Médico da Saúde Ocupacional), Sesmt (Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho do BB), Tabas (Programa de Controle do Tabagismo), Pavas (Programa de Assistência às Vítimas de Assalto e Sequestro), Programa de Reconhecimento de Funcionários e Programa de Qualidade de Vida no Trabalho.

Uma das ações realizadas pelo BB no Programa de Reconhecimento é o Festival Cultural. O Festival foi criado para valorizar os talentos artísticos dos funcionários da ativa e aposentados do Banco. Em 2010 foi realizada a segunda edição do Festival. Se inscreveram nas categorias crônica, dança de salão e fotografia 892 funcionários e aposentados.

O Banco do Brasil disponibiliza, desde 2005, canal institucional interno denominado Ouvidoria Interna que recebe elogios, denúncias e reclamações dos funcionários sobre as políticas, práticas e processos de gestão de pessoas e responsabilidade socioambiental.

Em 2010, o BB avançou na gestão da ética por meio da instalação de estruturas específicas, responsáveis pela ampliação das ações de disseminação dos preceitos éticos e pela avaliação de casos de desvio de conduta ética ocorridos na Empresa.

O Banco do Brasil mantém um processo de diálogo com a representação dos seus funcionários de forma transparente e respeitosa. Mantém um Acordo Coletivo de Trabalho de abrangência nacional, realiza negociações permanentes com os sindicatos e organiza mesas temáticas com a representação dos bancários para aprofundar temas de interesse dos trabalhadores e da empresa.

Adicionalmente, o Banco disponibilizou na intranet o *site* “negociação coletiva” e um *blog* específico sobre o tema na busca do aprimoramento do processo de comunicação interna em prol da consolidação e disseminação da cultura do diálogo com as entidades sindicais, ampliando a interação e o debate sério dos temas envolvidos no processo entre a empresa e seus funcionários.

Como resultado de suas boas práticas de gestão de pessoas, em 2010 o BB foi premiado como uma das melhores entre as maiores empresas para se trabalhar no Brasil, segundo avaliação realizada pela *Great Place to Work* e conquistou pela segunda vez consecutiva o Selo Pró-Equidade de Gênero, concedido pelo Governo Federal.

## INFORMAÇÕES LEGAIS

Em cumprimento à instrução CVM 381, o Banco do Brasil informa que a KPMG Auditores Independentes não prestou ao Banco e subsidiárias, no ano de 2010, serviços que pudessem afetar sua independência em relação aos trabalhos de auditoria.

Na contratação de serviços não relacionados à auditoria externa, o Banco do Brasil adota procedimentos que se fundamentam na legislação aplicável e nos princípios internacionalmente aceitos que preservam a independência do auditor. Esses princípios consistem em: (i) o auditor não deve auditar o seu próprio trabalho, e (ii) o auditor não deve atuar, gerencialmente, perante seu cliente nem tampouco promover os interesses desse cliente.



Em conformidade com o art. 8º da Circular Bacen 3.068/2001, o Banco do Brasil confirma que possui intenção e capacidade financeira de manter, até o vencimento, os títulos classificados na categoria “Títulos Mantidos até o Vencimento”. A capacidade financeira está amparada em projeção de fluxo de caixa que não considera a possibilidade de venda desses títulos.

Em observância ao art. 14, da Instrução CVM 319/99, o BB informa que foi finalizado o processo de integração das agências da rede BB-BNC, que permitiu o atendimento aos novos clientes com a utilização dos aplicativos e sistemas do Banco do Brasil. A incorporação do Banco Nossa Caixa fez parte do processo de ampliação dos negócios do BB no Estado de São Paulo e a concomitante criação de uma diretoria estatutária para gestão das estratégias negociais relativas àquele estado.

De acordo com o contido na Deliberação CVM 488/05, o BB esclarece que houve elevação de 31,2% nos investimentos em relação ao ano de 2009, destacando o montante de investimento em imóveis (reformas e construções), no valor de R\$ 634,8 milhões, em tecnologia da informação, R\$ 1.052 milhões e em equipamentos, R\$ 83,2 milhões.

Atendendo o art. 243 da Lei 6.404/76, o BB informa que os investimentos em sociedades controladas e coligadas atingiram R\$ 17,6 bilhões em 31 de dezembro de 2010.

Conforme os critérios definidos pelo Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (Lei Geral da Micro e Pequena Empresa), 93,2% dos clientes pessoa jurídica do BB são classificados como micro e pequenas empresas. O volume de recursos utilizados pelas MPE atingiu R\$ 35,5 bilhões em 2010, crescimento de 11,1% em relação ao exercício anterior. O saldo das operações de capital de giro contratadas pelas microempresas totalizou R\$ 4,9 bilhões e das pequenas empresas R\$ 20,5 bilhões. As operações de investimento destinadas às microempresas atingiram R\$ 2,2 bilhões e para as pequenas empresas R\$ 7,5 bilhões.

## PRINCIPAIS RECONHECIMENTOS RECEBIDOS NO PERÍODO

- Premio GRI *Reader's Choice* – categorias Engajamento, Prêmio Investidor e Vencedor Geral;
- *Deutsche Bank's Straight Through Processing (STB) Excellence Award*;
- Vencedor do Prêmio *e-finance* 2010, com 35 cases premiados em 12 categorias;
- Prêmio Abrasca de Criação de Valor, pela performance e liquidez das ações negociadas em bolsa em 2009;
- Prêmio *SM Awards* 2010, como empresa de Destaque em Crescimento – Bancos e Serviços Financeiros;
- Eleito melhor banco latino-americano de 2010, em premiação oferecida pela revista *Latin Finance*;
- Prêmio “Melhores Empresas para Trabalhar 2010” pelo *Great Place to Work Institute*;
- Eleito o banco do ano no Brasil pela revista *The Banker*;
- Campanha Nacional pela Acessibilidade – CONADE;
- Finalista do prêmio *Financial Times* de Finanças Sustentáveis;
- Prêmio Alide de reconhecimento das boas práticas nas instituições financeiras de desenvolvimento;
- Prêmio Época de Mudanças Climáticas;
- Selo Empresa Amiga da Criança;
- Selo Pró Equidade de Gênero;
- Top 10 – Empresas de Maior Prestígio no Brasil 2010/2011 – Época Negócios;
- Prêmio prata na XVI Mostra ABMR&A (Associação Brasileira de Marketing Rural e Agronegócios) de Comunicação em Marketing Rural e Agronegócio – Banco do Agronegócio na categoria Campanha de Propaganda.

## AGRADECIMENTOS

Agradecemos a dedicação e o empenho de nossos funcionários e colaboradores, que são a maior riqueza do Banco do Brasil, bem como a confiança de acionistas, clientes e sociedade.

Mais informações: *site* de Relações com Investidores ([bb.com.br/ri](http://bb.com.br/ri)).



## Balço Social Anual 2010

1 – Base de Cálculo	2010 (R\$ mil)	2009 (R\$ mil)
Receita Líquida (RL) <sup>(1)</sup>	26.334.600	18.232.858
Resultado Operacional (RO) <sup>(2)</sup>	18.410.195	13.591.802
Folha de Pagamento Bruta (FPB) <sup>(3)</sup>	13.019.591	11.838.434
Valor Adicionado Total (VAT)	11.703.165	10.147.522

2 – Indicadores Sociais Internos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	957.871	7,4	3,6	8,2	804.140	6,8	4,4	7,9
Encargos sociais compulsórios	2.698.964	20,7	10,2	23,1	2.512.606	21,2	13,8	24,8
Previdência Privada <sup>(4)</sup>	1.004.182	7,7	3,8	8,6	1.089.673	9,2	6,0	10,7
Saúde <sup>(4)</sup>	693.913	5,3	2,6	5,9	639.801	5,4	3,5	6,3
Segurança e saúde no trabalho <sup>(3)(7)</sup>	33.609	0,3	0,1	0,3	26.360	0,2	0,1	0,3
Educação <sup>(2)</sup>	44.755	0,3	0,2	0,4	37.150	0,3	0,2	0,4
Capacitação e desenvolvimento profissional <sup>(2)</sup>	73.353	0,6	0,3	0,6	59.705	0,5	0,3	0,6
Creches ou auxílio-creche	62.706	0,5	0,2	0,5	51.988	0,4	0,3	0,5
Transporte	23.042	0,2	0,1	0,2	18.416	0,2	0,1	0,2
Participação nos lucros ou resultados	1.756.190	13,5	6,7	15,0	1.384.532	11,7	7,6	13,6
Outros	117.575	0,9	0,4	1,0	102.172	0,9	0,6	1,0
<b>Total – Indicadores sociais internos</b>	<b>7.466.159</b>	<b>57,3</b>	<b>28,4</b>	<b>63,8</b>	<b>6.726.543</b>	<b>56,8</b>	<b>36,9</b>	<b>66,3</b>

3 – Indicadores sociais externos	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Educação <sup>(2)</sup>	27.881	0,2	0,1	0,2	20.587	0,2	0,1	0,2
Cultura <sup>(2)</sup>	43.074	0,3	0,2	0,4	44.783	0,4	0,2	0,4
Saúde e saneamento	13.118	0,1	0,0	0,1	N/D	N/D	N/D	N/D
Esporte	54.421	0,4	0,2	0,5	63.493	0,5	0,3	0,6
Combate à fome e segurança alimentar <sup>(2)</sup>	947.08	0,0	0,0	0,0	415.06	0,0	0,0	0,0
Geração de Trabalho e renda	61.394	0,5	0,2	0,5	33.352	0,3	0,2	0,3
Outros <sup>(2)</sup>	16.113	0,1	0,1	0,1	17.641	0,1	0,1	0,2
<b>Total das contribuições para a sociedade</b>	<b>216.948</b>	<b>1,7</b>	<b>0,8</b>	<b>1,9</b>	<b>180.272</b>	<b>1,5</b>	<b>1,0</b>	<b>1,8</b>
Tributos (excluídos encargos sociais) <sup>(2)</sup>	6.894	0,1	0,0	0,1	8.030	0,1	0,0	0,1
<b>Total – Indicadores sociais externos</b>	<b>223.842</b>	<b>1,7</b>	<b>0,8</b>	<b>1,9</b>	<b>188.303</b>	<b>1,6</b>	<b>1,0</b>	<b>1,9</b>

4 – Indicadores ambientais	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
<b>4.1 – Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa<sup>(2)</sup></b>	<b>70.458</b>	<b>0,5</b>	<b>0,3</b>	<b>0,6</b>	<b>42.862</b>	<b>0,4</b>	<b>0,2</b>	<b>0,4</b>
<b>4.2 – Investimentos em programas e/ou projetos externos<sup>(2)</sup></b>	<b>1.305</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>302</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
<b>Total dos investimentos em meio ambiente (4.1 + 4.2)</b>	<b>71.763</b>	<b>0,6</b>	<b>0,3</b>	<b>0,6</b>	<b>43.164</b>	<b>0,4</b>	<b>0,2</b>	<b>0,4</b>

5 – Indicadores do corpo funcional	2010 – unidades	2009 – unidades
Nº de empregados (as) ao final do período	109.026	103.971
Nº de admissões durante o período	10.048	14.999
Nº de desligamentos durante o período	4.505	2.786
Nº de empregados (as) tercerizados (as) <sup>(2)</sup>	35.007	35.368
Nº de estagiários (as)	9.853	9.917
Nº de Aprendizes	5.534	5.336
Nº de empregados (as) acima de 45 anos	31.705	30.509
<b>Nº de empregados por faixa etária:</b>		
Até 25 anos	8.158	8.230
de 26 a 35 anos	39.829	35.974



de 36 a 45 anos	29.334	29.258
acima de 45 anos	31.705	30.509
<b>Nº de empregados por nível de escolaridade:</b>		
com ensino fundamental	579	696
com ensino médio/técnico	30.835	31.207
com ensino superior	53.073	50.163
pós-graduados (especialização, mestrado e doutorado)	24.539	21.905
<b>Nº de mulheres que trabalham na empresa</b>	44.921	42.330
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	34,6	36,5
<b>Nº de homens que trabalham na empresa</b>	64.105	61.641
% de cargos de chefia ocupados por homens	65,4	63,50
<b>Nº de negros (as), pardos (as) ou índios (as) que trabalham na empresa</b>	20.807	19.551
<b>Nº negros, pardos ou índios que ocupam cargos de chefia<sup>(6)</sup></b>	6.016	5.332
<b>Nº de portadores (as) de deficiência ou necessidades especiais</b>	882	807
<b>Remuneração bruta (sem encargos) segregada por:</b>	R\$ 6.909.940.075,31	R\$ 5.518.211.409,32
Empregados	R\$ 6.892.104.257,81	R\$ 5.500.969.713,19
Administradores (CA, CF e CD)	R\$ 17.835.817,50	R\$ 17.241.696,13
<b>Diferença entre o menor salário pago pela empresa e o Salário Mínimo (Nacional ou regional)</b>		
Diferença entre o menor salário pago pela empresa e o Salário Mínimo	1.090,13	951,00

6 – Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial	2010	2009
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	17,0	17,8
Número total de acidentes de trabalho	983	628
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	(X) direção ( ) direção e gerências ( ) todos (as) empregados (as)	(X) direção ( ) direção e gerências ( ) todos (as) empregados (as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(X) direção e gerências ( ) todos (as) empregados (as) ( ) todos (as) + CIPA	(X) direção e gerências ( ) todos (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) empregados (as)	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos (as) empregados (as)
A participação nos lucros ou resultados contempla:	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos (as) empregados (as)	( ) direção ( ) direção e gerências (X) todos (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 ( ) apoia (X) organiza e incentiva	( ) não se envolve ( ) apoia (X) organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores (as): <sup>(6)(7)</sup>	na empresa: 15.324 no Procon: 9.853 na justiça: 94.629	na empresa: 19.344 no Procon: 4.788 na justiça: 121.773
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa: 100% no Procon: 100%	na empresa: 100% no Procon: 99,8%
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações:	Transformação e conscientização de colaboradores no atendimento ao cliente.	Transformação e conscientização de colaboradores no atendimento ao cliente.
<b>Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):</b>	<b>36.179.833</b>	<b>31.116.269</b>
<b>Distribuição do Valor Adicionado:</b>	<b>% sobre o total</b>	<b>% sobre o total</b>
Governo	29,9%	27,8%
Colaboradores(as)	36,1%	37,9%
Acionistas	13%	13,1%
Terceiros	1,70%	1,6%
Retido	19,30%	19,6%

## 7 – Outras Informações

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

Para esclarecimentos sobre as informações declaradas: Gilberto Lourenço da Aparecida – (61) 3310.3990 – 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 externa. O Balanço Social foi assegurado pela KPMG Auditores Independentes e o relatório de asseguarção será publicado no Relatório Anual de 2010.

Notas Explicativas:

- (1) Resultado Bruto da Intermediação Financeira. Como Receita Líquida (RL), foi considerado o Resultado Bruto de Intermediação Financeira, sendo, portanto, alterado o valor publicado em 2009.
- (2) Alteração na metodologia de coleta de dados. Devido à alteração de metodologia de coleta de dados, os valores publicados em 2009 foram alterados nessa publicação.
- (3) Despesas de Pessoal. Devido à alteração de metodologia de coleta de dados, os valores publicados em 2009 foram alterados nessa publicação.
- (4) Foram consideradas as contribuições patronais realizadas para todas as Entidades Patrocinadas, inclusive das incorporadas (BNC, BESC, BEP), além das próprias. Devido à alteração de metodologia de coleta de dados, os valores publicados em 2009 foram alterados nessa publicação.
- (5) Foi considerado o número total de negros, pardos e índios em cargos de chefia. No ano de 2009, foi utilizado o percentual para publicação, portanto, foi efetuada alteração no valor referente aquele ano nessa publicação.
- (6) Consideram-se as reclamações registradas na ouvidoria externa da Empresa. Devido à alteração de metodologia de coleta de dados, os valores publicados em 2009 foram alterados nessa publicação.
- (7) Os valores informados incluem a contribuição patronal aos planos de saúde dos funcionários.