

Saiba mais
Aponte seu celular
para MD&A 4T20

Coletiva de
Imprensa

4T20

2020

Um ano **desafiador e transformador**

Reafirmamos o compromisso de ter o cliente no centro

Aceleramos a transformação digital, com especialização e integração de canais

Reforçamos nosso papel na sociedade, trazendo suporte

Evidenciamos que a sustentabilidade é pilar relevante na nossa gestão



Aceleramos a construção de uma nova perspectiva

Digital





Experiência do cliente

Mantivemos o foco na melhoria contínua da experiência do cliente

Cultura orientada à experiência positiva



Uso de dados e analytics

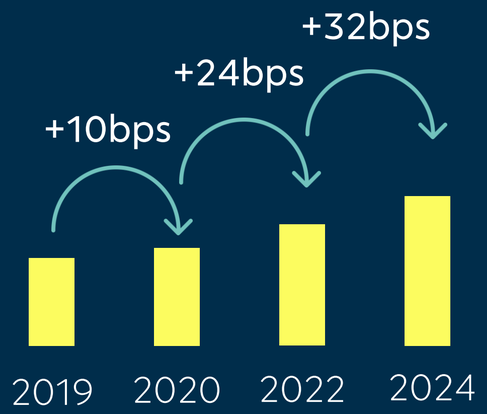
Um banco para cada cliente

Níveis de satisfação crescentes

NPS BB

62,91
NPS Crédito Agro

64,72
NPS Setor Público



Avaliação do Atendimento

Nota 4,6
(escala 1 a 5)

Mais de 12 milhões de avaliações de clientes

Digital

Um banco cada vez mais digital



86,5%
Das transações realizadas por plataformas digitais[1] em dez/20

21,2 milhões
de clientes ativos nos **canais digitais[2]**
+40% sobre dez/19

6,8 milhões
de **nativos digitais[3]**
+78% sobre dez/19

30,6 milhões
de atendimentos **"Fale Com"** [4]
+51% sobre 2019

WhatsApp **17** milhões
de atendimentos
+662% sobre 2019
77% dúvidas sanadas por IA
70% avaliações positivas

PIX 31,5%
Market Share[5]
Único banco com PIX no WhatsApp e por comando de voz

72%
Desembolsos crédito PF de forma digital/remota

CIO 100 Awards
Entre as 100 empresas mais inovadoras do Mundo, 2020

iBest
Juri Popular
Banco Digital do Ano 2020

The Innovators
Global Finance 2019 e 2020
Instituição mais Inovadora da América Latina

App BB, **melhor avaliado** entre os bancos
4,7
4,6

(1) Mobile e Internet (2) Clientes PF e PJ que fizeram pelo menos uma transação nos últimos 90 dias nas plataformas digitais BB: APP, Carteira BB, APF, Gerenciador Financeiro, APP Ourocard, APP e Home de investimentos e Whatsapp
(3)Clientes que iniciaram relacionamento com o Banco do Brasil por meio de Canais Digitais. (4) Inclui atendimento a Pessoa Física, Empresas e Governo. (5) Em recursos transferidos.

Digital

Que investe em inclusão digital

Social

2,5 milhões
de estudantes
em 2.895 municípios
com acesso a plataforma
de educação digital
e financeira da FBB

Negócios

Wifi Gratuito
Em todas as Lojas Mais BB

Conectividade no campo
Financiamento à PJ e produtores
para levar conectividade no campo

1.000 cidades visitadas com soluções digitais
por projeto de disseminação do BB





Negócios mais integrados

Fortalecer protagonismos

E gera valor pela proximidade e pela prontidão



+1,3 milhão de clientes com assessoramento especializado

- **100%** dos clientes alto varejo atendidos
- Aumento de **20%** no NPS desse público
- Incremento de **25%** na rentabilidade desses clientes[1]



Novo modelo | Cliente Estilo Investidor

- **800** profissionais de investimentos
- **46** escritórios regionais **+ 32** plataformas
- **2** Superintendências



Reforço de competência histórica | Agro

- **2 mil** profissionais especializados
- **18** agências especializadas
- **915** carteiras em **643** municípios
- **+ 40%** clientes com assessoramento



Novo Modelo | Cliente Alta Maturidade Digital

- **1.461** profissionais especializados
- **16** escritórios no modelo "Digital Leve"
- **2** Superintendências

(1) Resultado gerencial gerado pelo cliente no consumo de produtos e serviços, deduzidas as despesas operacionais - Escalonada em 18 meses

Aprimoramos nossa eficiência

Reorganização Institucional

Flexy BB + Trabalho Remoto

Performa e Plano de Cargos e Salários

R$ 3 bilhões

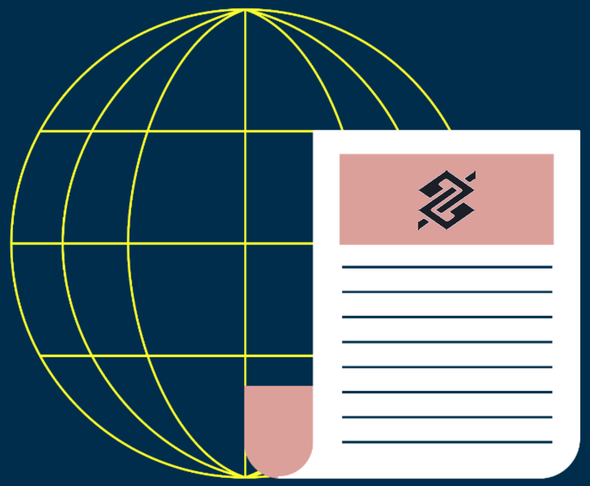
Em economias recorrentes de despesas

Ecoeficiência Energética

PAQ e PDE

Experiência do cliente

Otimizaremos a atuação no exterior



Atuação Internacional

Atendimento para clientes brasileiros

Pessoas Físicas
Soluções para banking
Câmbio facilitado
Investimentos internacionais

Empresas
Comércio exterior

Suporte às estratégias de Tesouraria

Direcionadores

Eficiência
Centralização, modernização e otimização de estruturas

Foco no cliente
Agregar valor ao relacionamento

Geração de valor
Ampliar nível de Satisfação

Agenda
ASG

Somos reconhecidos por nossa sólida trajetória em sustentabilidade

GLOBAL100 2021

Banco mais sustentável e 3° colocado no *ranking* geral

MSCI ESG RATINGS — AA

CCC B BB BBB A **AA** AAA

Rating “AA” – grupo de empresas líderes em Sustentabilidade

360° 2020

1º lugar no Anuário Época 360º 2020 Sustentabilidade /Bancos

Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA

Listado nas carteiras “World” e “Emerging Markets”

FTSE4Good

Listado desde 2016

Índice Carbono Eficiente ICO2 B3 BRASIL BOLSA BALCÃO

Listado desde 2010

ISEB3 B3 BRASIL BOLSA BALCÃO

Listado desde 2005



Saiba mais

Youtube.com/bancodobrasil/sustentabilidade

Agenda ASG

Estabelecemos **10 compromissos** para o futuro

Negócios Sustentáveis

- Energia Renovável — R$**15** Bilhões[1] até 2025
- Agricultura Sustentável — R$**125** Bilhões[1] até 2025
- Empreendedorismo — **1** Milhão até 2025[3]
- Eficiência Estadual e Municipal[4] — R$**20** Bilhões[2] até 2025

Investimento Responsável

- Fundos ASG e Avaliação ASG de 100% AuM[5] até 2022 — R$**20** Bilhões[1] até 2025
- Recursos Sustentáveis — R$**30** Bilhões[2] até 2030

Gestão ASG

- Emissões diretas de GEE — compensar **100** % a partir 2021; Reduzir **30**% até 2030; Energia renovável **90**% até 2024
- Diversidade em cargos de liderança — **23**% de pretos e pardos até 2025; **30**% de mulheres até 2025
- Clientes com maturidade digital — **17** Milhões Ate 2025
- Fundação BB[6] — R$**1** bilhão até 2030

(1) Em Saldo. (2) Em desembolsos. (3) De empreendedores. (4) Agricultura, cultura, defesa civil, educação, eficiência energética e iluminação pública, esporte e lazer, infraestrutura viária, limpeza pública, meio ambiente, mobilidade urbana, saúde, segurança e vigilância sanitária. (5) AuM aplicáveis. (6) Educação, meio ambiente, inclusão socioprodutiva, voluntariado e tecnologias sociais.

Conheça os compromissos na íntegra em www.bb.com.br/sustentabilidade

Em 2020, fortalecemos nosso balanço e construímos a base para melhores resultados



Resultado

Lucro ajustado
R$ 13,9 bilhões,
-22,2%

Antecipação prudencial de provisões
R$ 8,1 bilhões



Sólidas tendências operacionais

Resultado estrutural
R$ 42,4 bilhões
+5,9%



Carteira de Crédito

R$ 742,0 bilhões
+9,0%

Inad+90: 1,9%

R$ 19 bilhões
Desembolsados nos programas de crédito emergenciais



Dinâmica das receitas e despesas

Margem Financeira Bruta
+5,1%

Despesas administrativas estáveis +0,1%

Índice de eficiência: 36,6%



Capital Fortalecido

ICP de 13,62%



E olhando **adiante, queremos:**

Fornecer a **melhor experiência**

Ser o **principal banco** do cliente

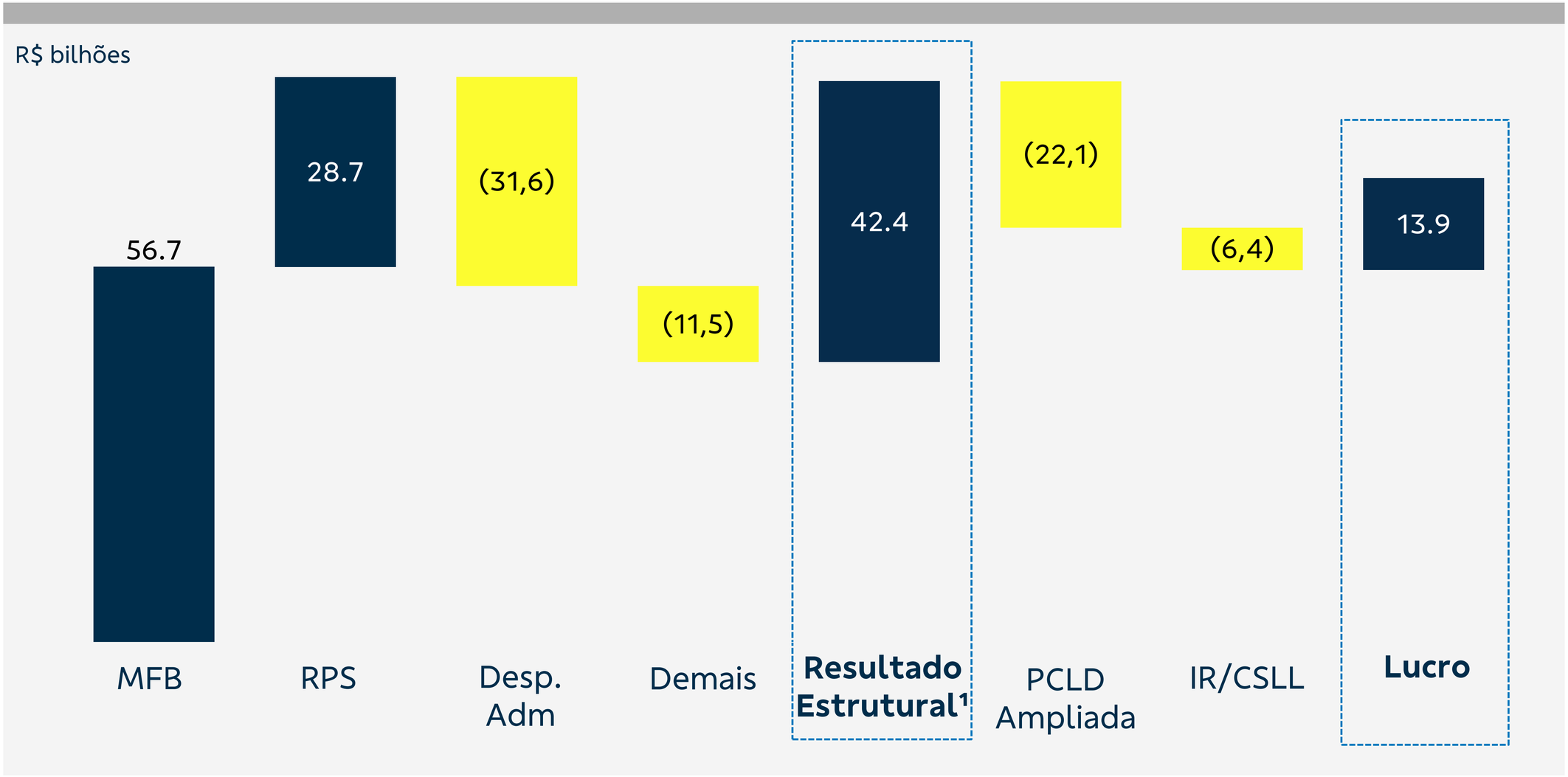
Um banco cada vez **mais digital**

Rentabilidade sustentável



Resultado

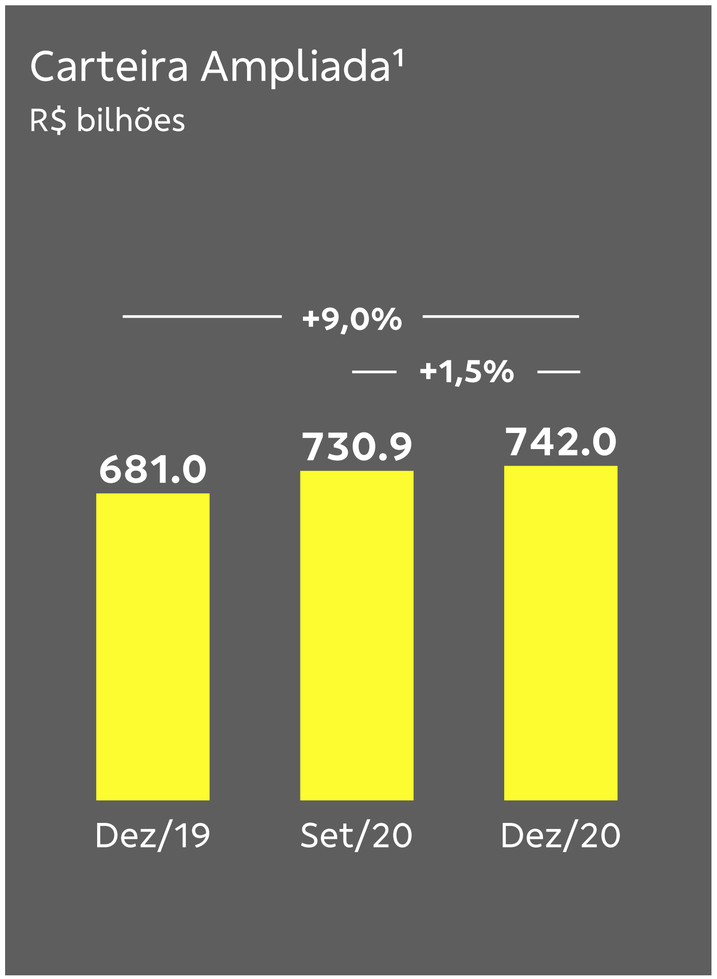
Construção do Resultado 2020

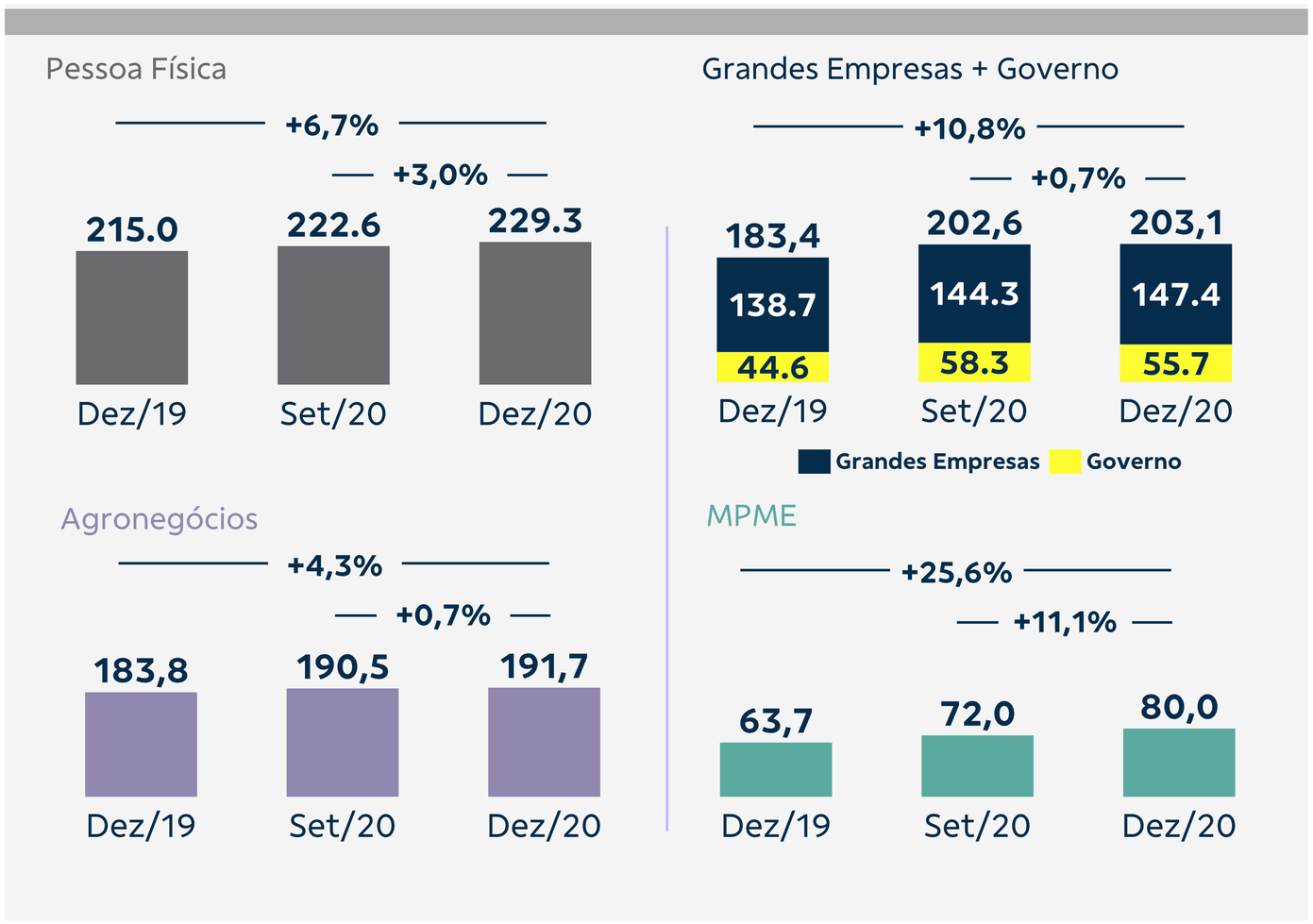


(1) Resultado Antes de Impostos e Provisões (Pre-Provision Operating Profit)–Lucro operacional deduzido das despesas de PCLD Ampliada.

.

Crescimento da carteira de crédito suportado pelas linhas de varejo



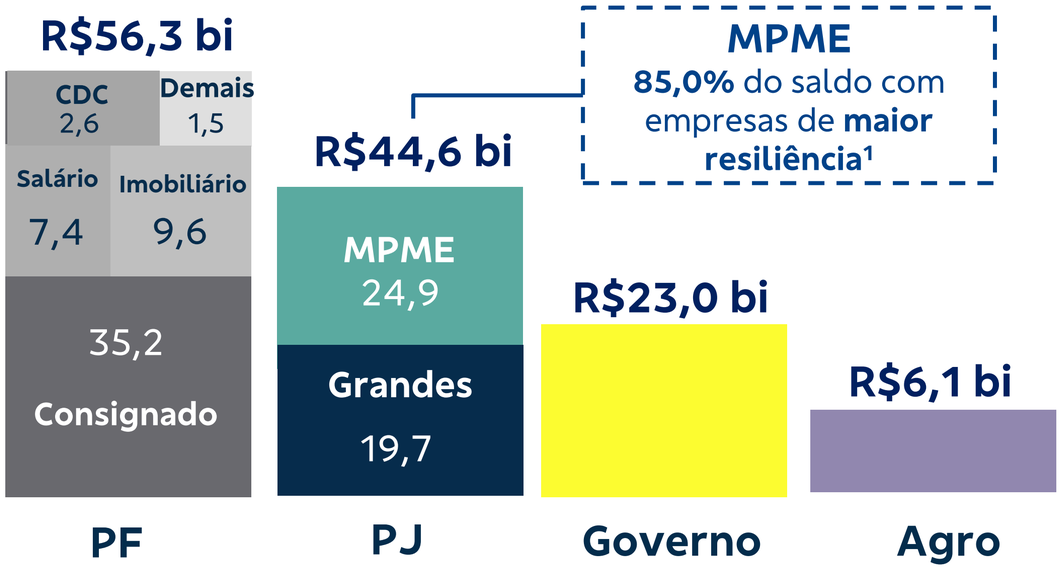


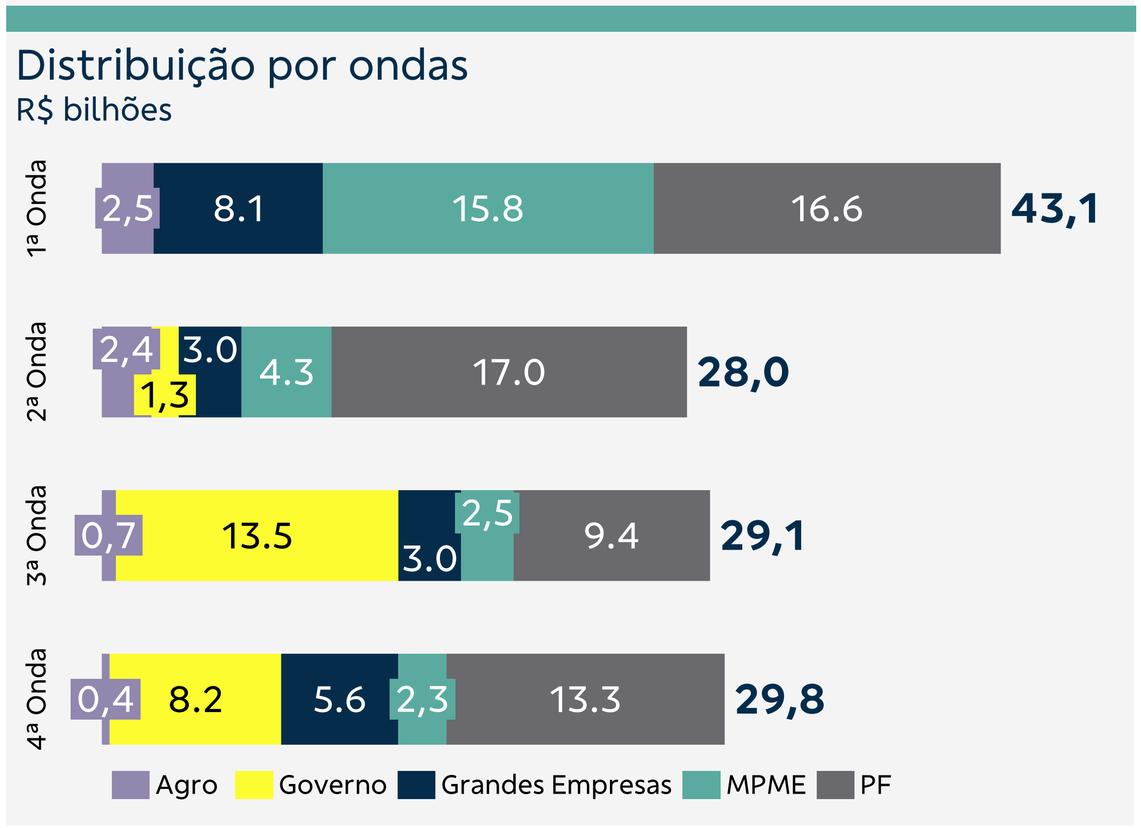
(1) Inclui TVM privados e garantias prestadas.

Suporte aos clientes com prorrogações de crédito

Saldo Prorrogado
R$130,1 bilhões

2,3 milhões
Clientes atendidos





94,7% com rating **AA-C**

62,6% com **garantias e mitigadores**

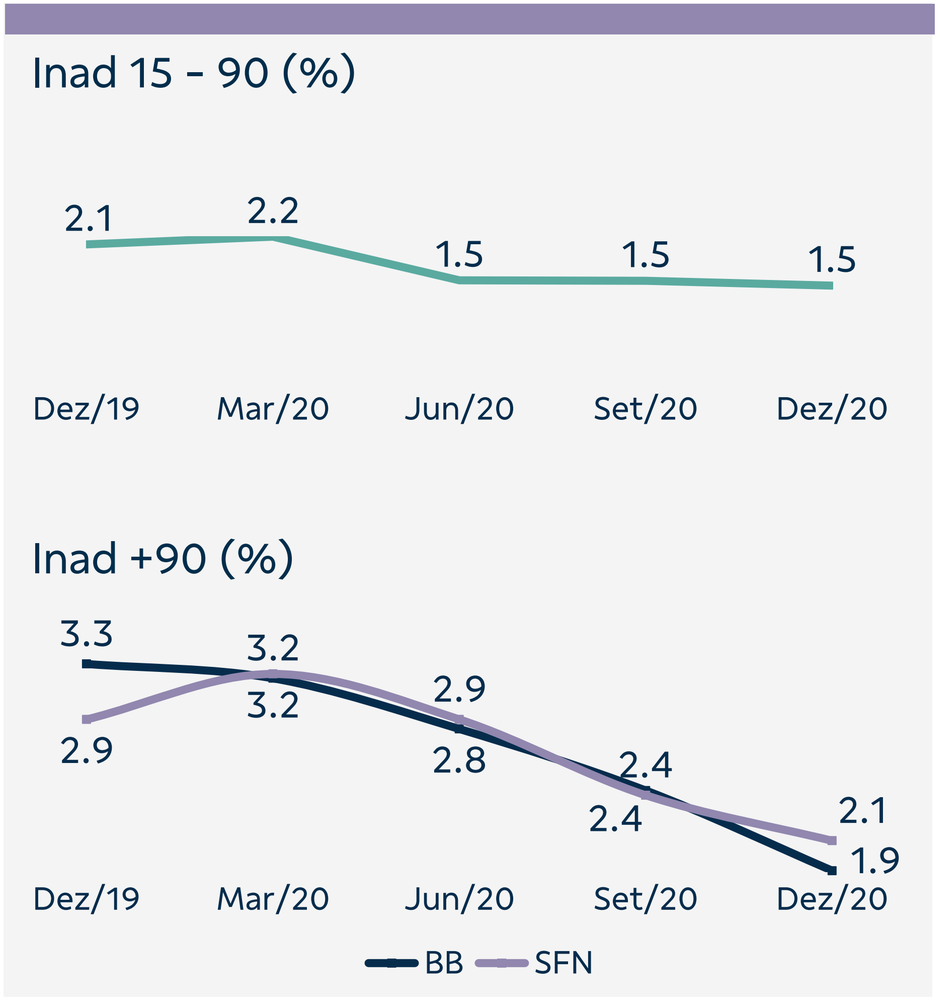
98,1% das operações **sem histórico de atraso²**

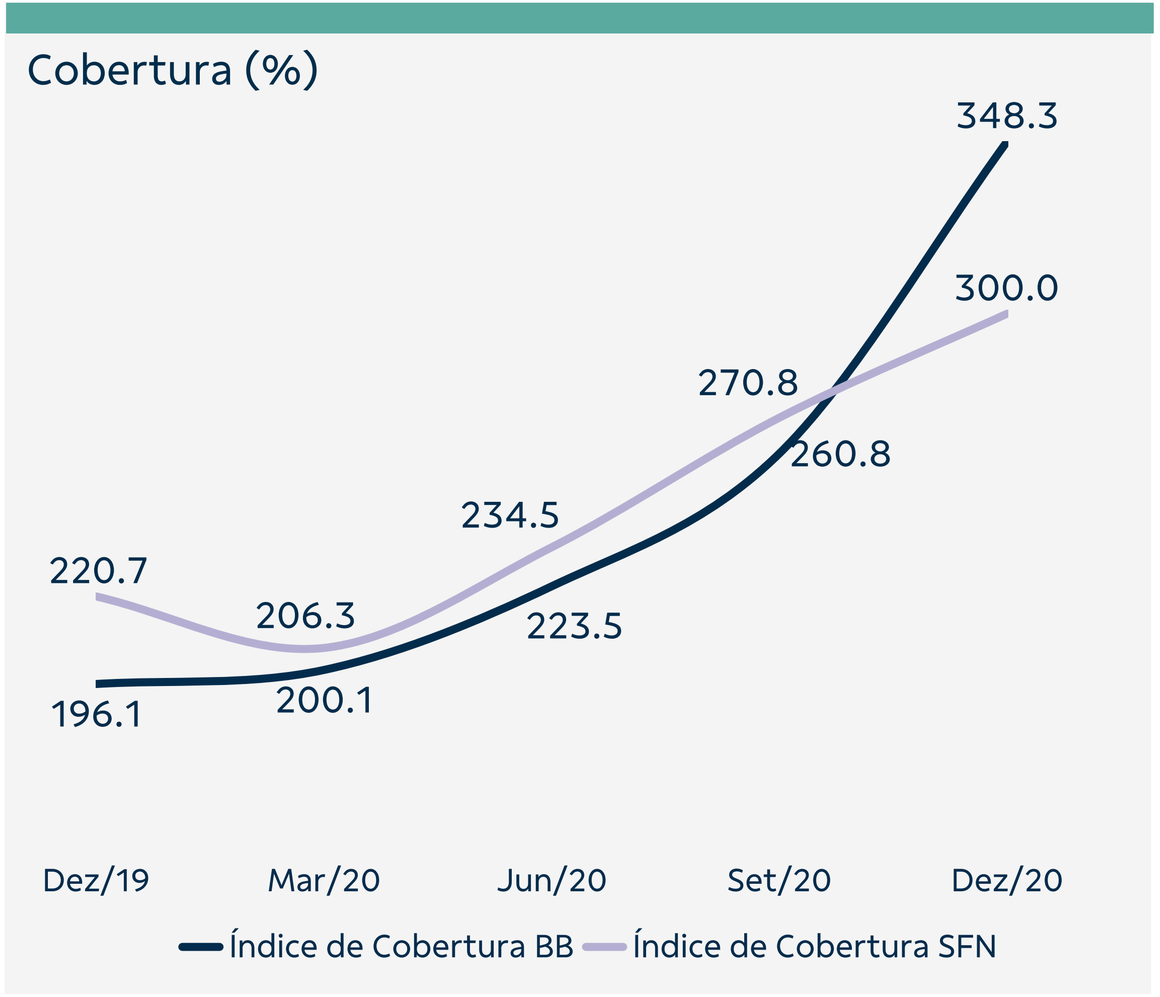
17,1 anos tempo médio de **relacionamento**

Inad 15 – 90**: 0,76%**
Inad 90: **0,44%**

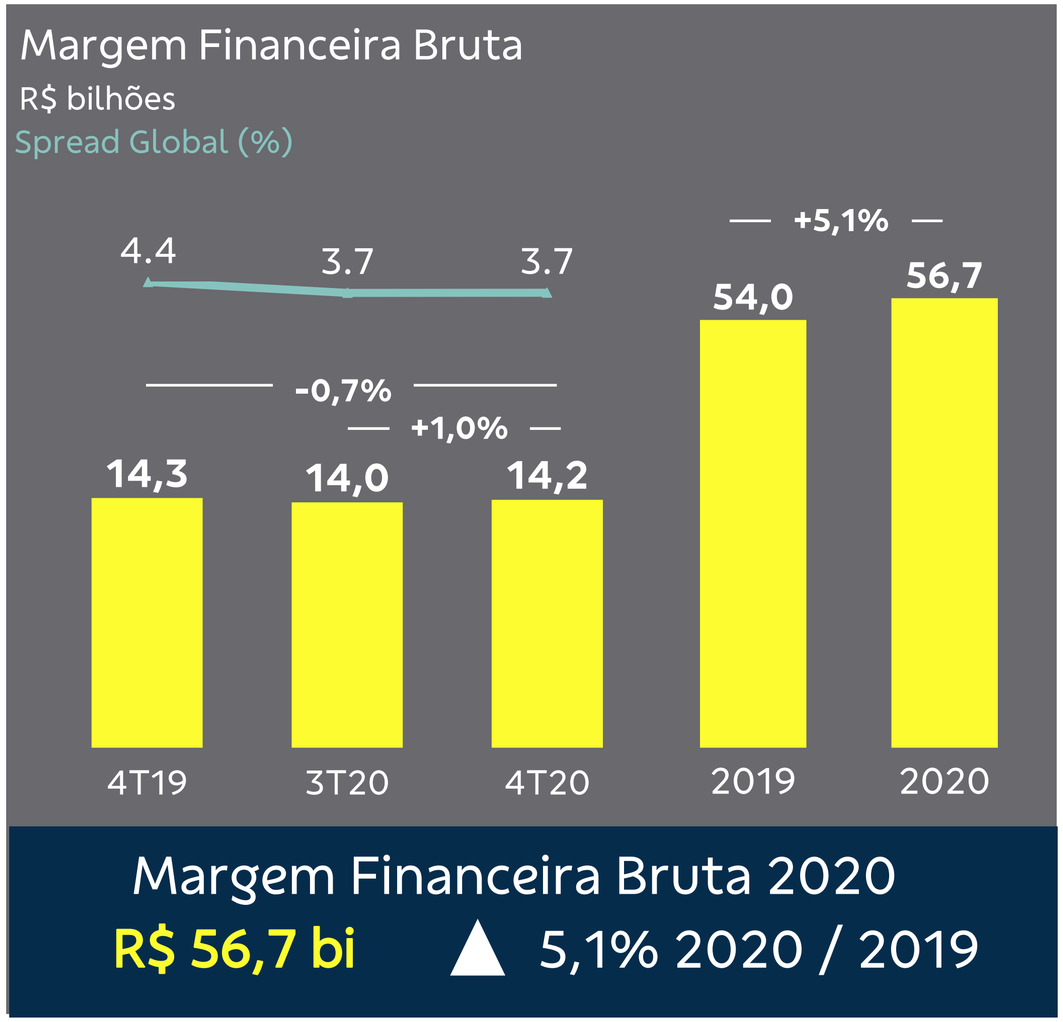
(1) A partir da Matriz de Resiliência, que conjuga a Visão Setorial com o Sensoriamento de Risco de Crédito, é possível atribuir o indicativo de resiliência de cada empresa, ao qual tem sido utilizado como instrumento para a adoção de estratégias diferenciadas para novas concessões de crédito e em especial, para tratamento das carteiras prorrogadas. (2) Nos últimos 12 meses

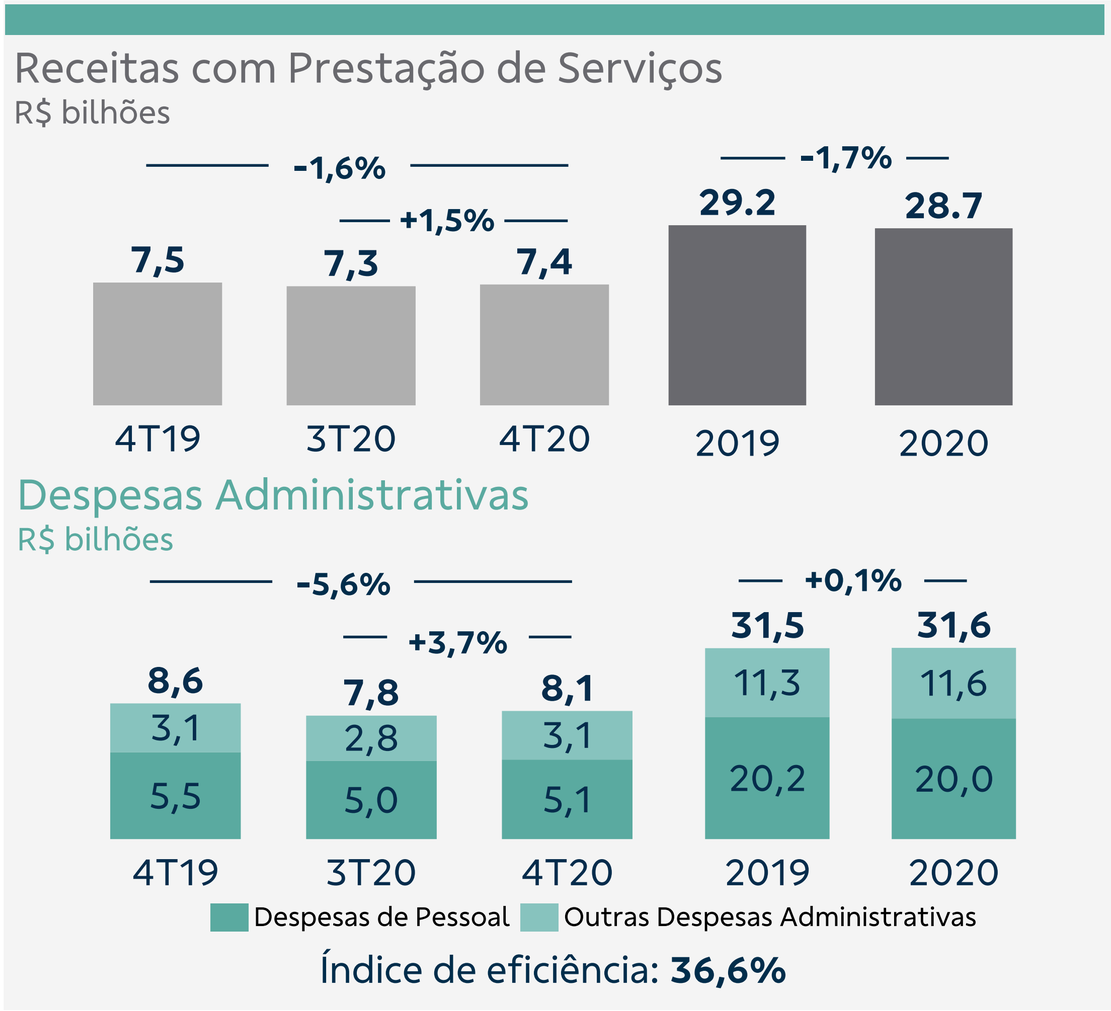
Inadimplência permanece sob controle





Receitas resilientes e despesas administrativas sob controle





Medidas de eficiência



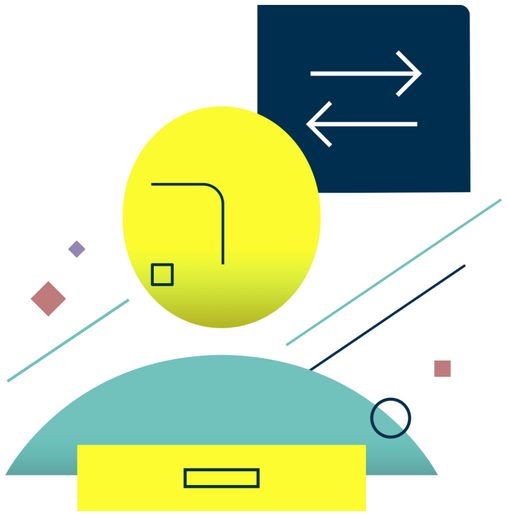
Buscamos redução recorrente de despesas de **R$ 3 bilhões** com a implementação de medidas de eficiência

Reorganização Institucional	Performa e Plano de Cargos e Salários	PAQ e PDE	Flexy BB + Trabalho Remoto	Ecoeficiência Energética
R$ **982** milhões	R$ **911** milhões	R$ **783** milhões	R$ **196** milhões	R$ **38** milhões

Economia de
R$ 10
bilhões até 2025

Economia bruta de
R$ 1
bilhão em 2021

Resultado dos planos de desligamento voluntário



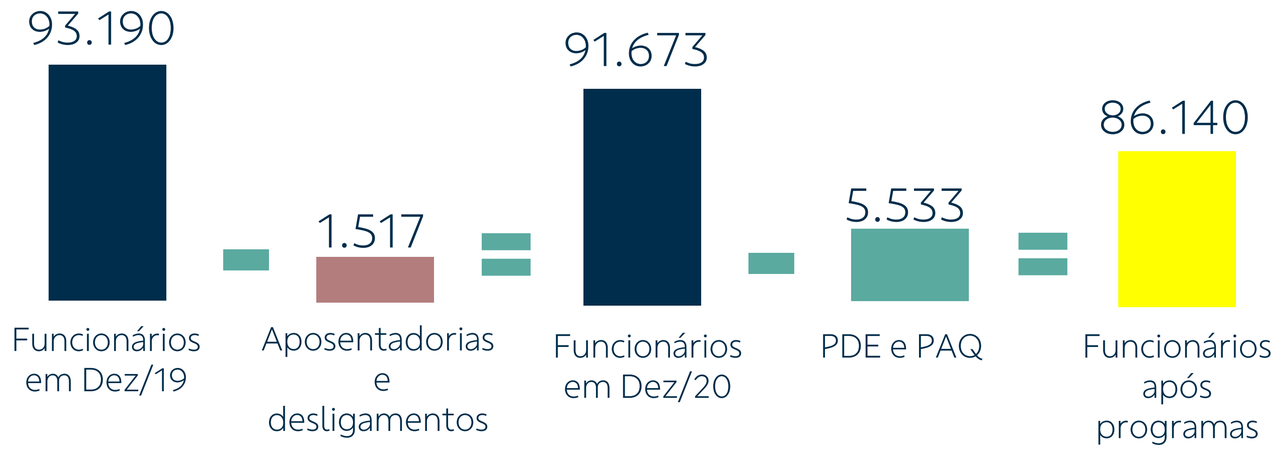
5.533
Funcionários que serão desligados por adesão voluntária ao PAQ e PDE
~75% aposentáveis

R$ 783 milhões
Economia anual recorrente

R$ 2,9 bilhões
Economia líquida até 2025

Custo médio funcionário entrante
50% menor

Quadro de funcionários



Gestão eficiente do Capital permitiu elevação do ICP para 13,62%



Projeções Corporativas 2021

Projeções Corporativas	2021
Lucro Líquido Ajustado – R$ bilhões	16,0 a 19,0
Margem Financeira Bruta - %	2,5 a 6,5
Carteira de Crédito - %	8,0 a 12,0
Negócios Varejo - %	9,0 a 13,0
Atacado PJ - %	7,0 a 11,0
Rural - %	7,0 a 11,0
Receitas de Prestação de Serviços - %	-1,5 a 1,5
Despesas Administrativas - %	-1,5 a 1,5
PCLD Ampliada – R$ Bilhões	-17,0 a -14,0

Carteira de Crédito: Carteira doméstica orgânica, adicionada de TVM Provados e Garantias - Não considera crédito a Governo. **Negócios Varejo:** Considera carteira Pessoa Física e MPME, com faturamento anual de até R$ 200 milhões. **Atacado PJ:** Considera Grandes Empresas com faturamento anual superior a R$ 200 milhões e Crédito Agroindustrial.



Esta apresentação faz referências e declarações sobre expectativas, sinergias planejadas, estimativas de crescimento, projeções de resultados e estratégias futuras sobre o Banco do Brasil, suas subsidiárias, coligadas e controladas.

Embora essas referências e declarações reflitam o que os administradores acreditam, as mesmas podem envolver imprecisões e riscos difíceis de se prever, podendo, dessa forma, haver consequências ou resultados diferentes daqueles aqui antecipados e discutidos.

Estas expectativas são altamente dependentes das condições do mercado, do desempenho econômico geral do país, do setor e dos mercados internacionais. O Banco do Brasil não se responsabiliza em atualizar qualquer estimativa contida nesta apresentação.

www.bb.com.br/ri
ri@bb.com.br
Av. Paulista, 1230. 18o andar
Bela Vista. São Paulo – SP | Brasil
CEP 01310-100
+55 (11) 4298-8000

Atendimento ao acionista:
4003-9111

NOVO MERCADO BM&FBOVESPA
FTSE4Good
IBOVESPA
DESTAQUE EM GOVERNANÇA DE ESTATAIS
ISEB3
Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA
IGSEST NÍVEL 1



Press
Conference

4Q20

For further info
Point your mobile
for MD&A 4Q20

2020

A **challenging and transforming** year

We reaffirm our commitment to having the customer at the center

We accelerate the digital transformation, with specialization and integration of channels

We reinforce our role in society, bringing support

We show that sustainability is a relevant pillar in our management



We accelerate the construction of a new perspective

Digital



Customer Experience

We kept the focus on the continuous improvement of the customer experience

Culture oriented to positive experience



Data usage and analytics

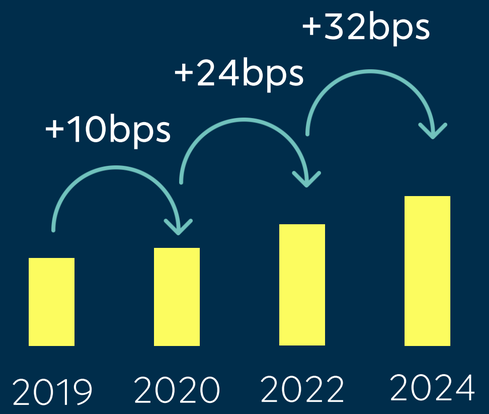
A Bank for each customer

Increasing levels of satisfaction

NPS BB

62.91
NPS Agribusiness Credit

64.72
NPS Public Sector



Service Evaluation

score 4.6

(Scale – 1 to 5)

More than 12 million customers evaluations

Digital

An increasingly digital bank



86.5%

Of the transactions made through Digital platforms[1] in dec/20

21.2 million

de clientes ativos nos **canais digitais[2]**

+40% over dec/19

6.8 million

of **digital native customers[3]**

+78% over dec/19

30.6 million

of **"Fale Com"** [4] services

+51% over 2019

WhatsApp **17 million** services

+662% over 2019

77% doubts resolved by AI

70% positive evaluations

PIX 31.5%

Market Share[5]

The only bank with PIX at WhatsApp and through voice command

72%

Individuals disbursements Made through digital/remote

CIO 100 Awards
Among the 100 most innovative companies in the world 2020

iBest
Popular jury
Digital Bank
Of the year 2020

The Innovators
Global Finance 2019 and 2020
the most Innovative institution in Latin America

App BB, **best evaluated** in the financial industry

4.7

4.6

(1) Mobile and Internet (2) Individuals and Companies customers who made at least one transaction in the last 90 days on BB digital platforms: APP, Carteira bB, APF, Financial Manager, APP Ourocard, APP and Investment Home and Whatsapp (3) Customers who started the relationship with Banco do Brasil through Digital Channels. (4) Includes services to Individuals, Companies and Government. (5) In transferred resources.

.

Digital

Who invests in digital inclusion

Social

2.5 million
students
in 3,000 municipalities
with access to the FBB
digital and financial education
platform

Business

Free Wi-fi
In every Mais BB Stores

Connectivity in the field
Financing to companies and producers
to bring connectivity in the field

1,000 visited cities
with digital solutions
for BB's dissemination project





Business more integrated

Strenghten protagonism

And it generates value through proximity and readiness



+1.3 million customers with expert advice

- **100%** dos clientes alto varejo atendidos
- Increase of **20%** at NPS of this audience
- Increment of **25%** in profitability of these customers[1]



New Model | Customer Estilo Investidor

- **800** professionals of investments
- **46** regional offices **+ 32** platforms
- **2** Superintendencies



Strengthening historical competence | Rural

- **2k** Specialized professionals
- **18** Specialized branches
- **915** customer portfolio in **643** cities
- **+ 40%** customers with advice



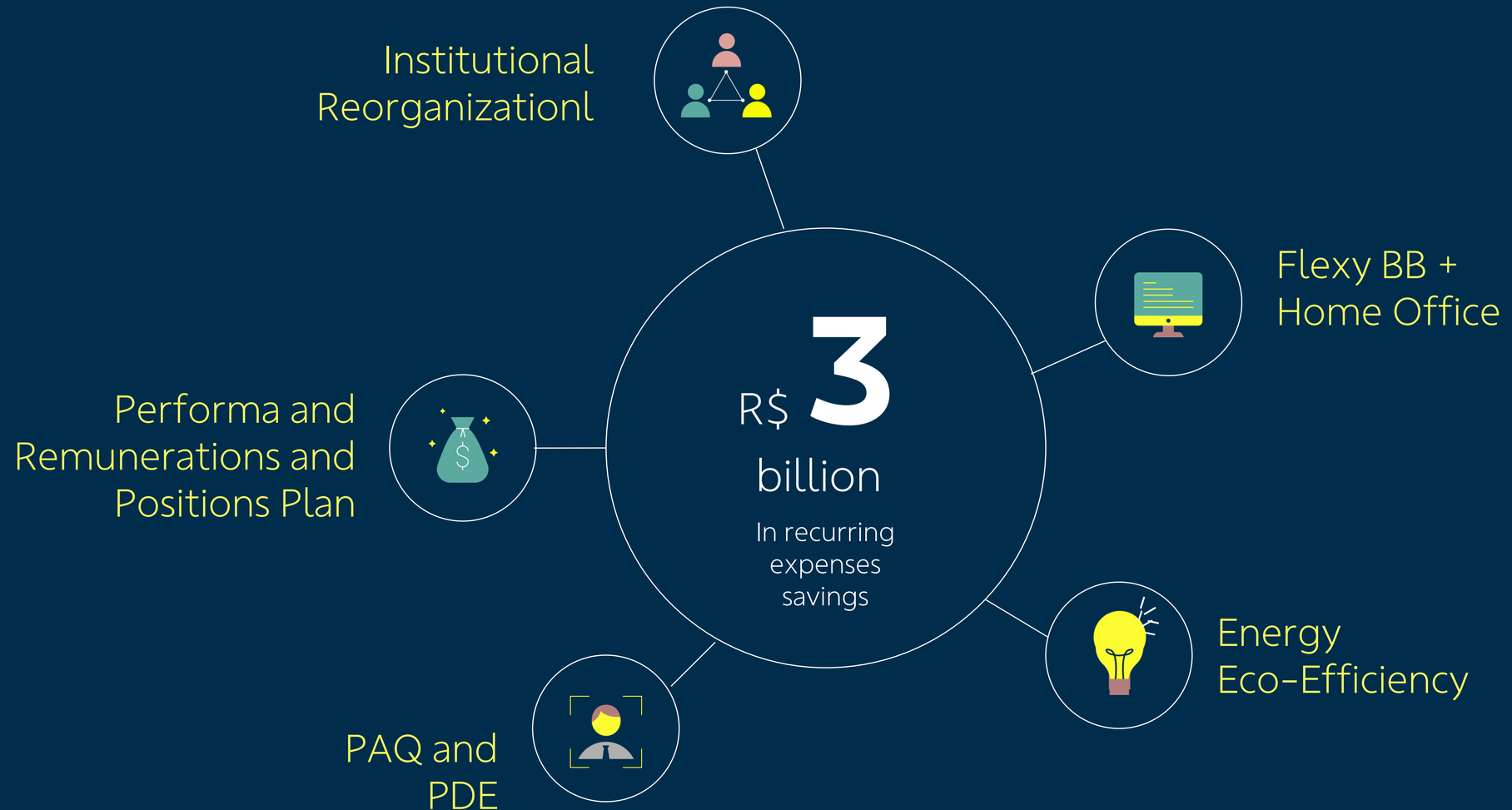
New Model | High Maturity Digital Customer

- **1.461** Specialized professionals
- **16** branches in the model "Digital Leve"
- **2** Superintendencies

(1) Managerial result generated by the customer in the consumption of products and services, less operating expenses - Staggered over 18 months

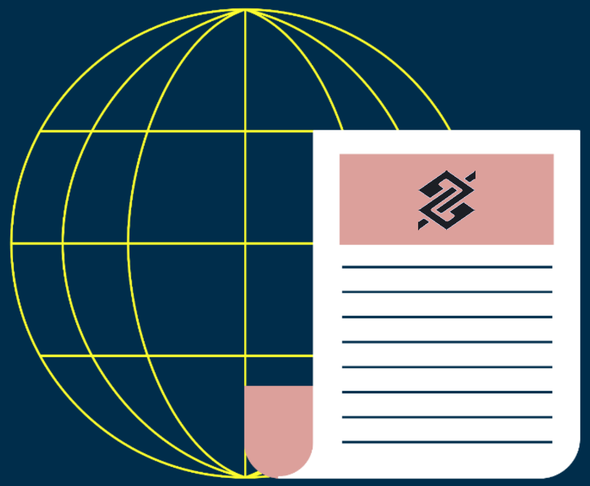
Efficiency and cost reduction

We improve our efficiency



Customer Experience

We will optimize operations abroad



International Acting

Customer service for Brazilian customers

Individuals
Banking solutions
Easy exchange
International Investments

Companies
Foreign trade

Support for treasury strategies

Directors

Efficiency
Centralization, modernization and optimization of structures

Customer focus
Adding value to the relationship

Value Generation
Increase satisfaction levels

ESG Agenda

We are recognized for our solid track record in sustainability

GLOBAL100 2021 — Most sustainable bank and 3rd place in the overall ranking

MSCI ESG RATINGS — AA — Rating "AA" – group of leading companies in Sustainability

CCC B BB BBB A AA AAA

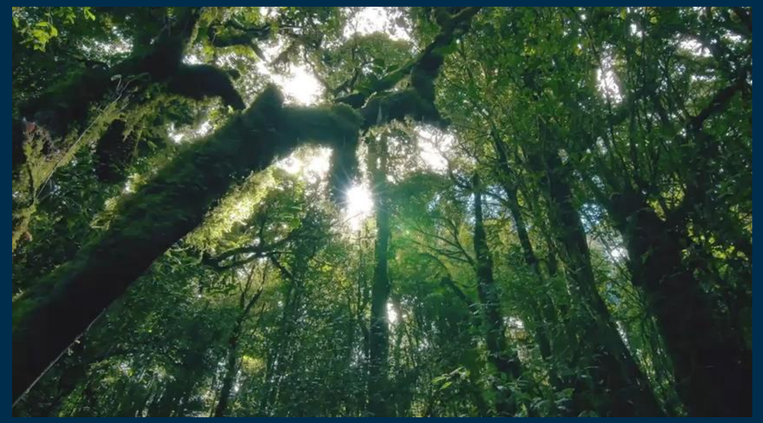
360º 2020 — 1º place at Anuário Época 360º 2020 Sustainability/Banks

Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA — Listed at "World" and "Emerging Markets"

FTSE4Good — Listed since 2016

Índice Carbono Eficiente ICO2 B3 BRASIL BOLSA BALCÃO — Listed since 2010

ISEB3 B3 BRASIL BOLSA BALCÃO — Listed since 2005



For further info:

youtube.com/bancodobrasil/sustentabilidade

#interna

ESG Agenda

We have established 10 commitments for the future

Sustainable Business

- Renewable Energy — R$**15** Billion[1] until 2025
- Sustainable Agriculture — R$**125** Billion[1] until 2025
- Entrepreneurship — **1** Million until 2025[3]
- State and Municipal Efficiency[4] — R$**20** Billion[2] until 2025

Responsible Investment

- ESG Funds and ESG Evaluation of 100% AuM[5] until 2022 — R$**20** Billion[1] until 2025
- Sustainable Resources — R$**30** Billion[2] until 2030

ESG Management

- Direct emissions of GHG — compensate **100** % from 2021; Reduce **30**% untill 2030; Renewable Energy **90**% until 2024
- Diversity in leadership positions — **23**% of black and browns until 2025; **30**% of woman until 2025
- Digital heavy users — **17** Million until 2025
- Fundação BB[6] — R$**1** billion until 2030

(1) In Balance. (2) In disbursements. (3) Entrepreneurs. (4) Agriculture, culture, civil defense, education, energy efficiency and public lighting, sports and leisure, road infrastructure, public cleaning, environment, urban mobility, health, safety and health surveillance. (5) applicable AuM. (6) Education, environment, socio-productive inclusion, volunteering and social technologies.

Get to know the full commitments at www.bb.com.br/sustentabilidade

#interna

In 2020, we strengthen our balance sheet and build the foundation for better results



Performance

Adjusted Net Income
R$ 13.9 billion,
-22.2%

Preemptive Provisions
R$ 8.1 billion



Solid Operational Trends

POPP
R$ 42.4 billion
+5.9%



Loan Portfolio

R$ 742.0 billion
+9.0%

NPL+90: 1.9%

R$ 19 billion
Disbursed in emergency credit programs



Expenses and Income Dinamics

Net Interest Income
+5.1%

Stable Administrative Expenses +0.1%

Cost to Income Ratio:
36.6%



Strengthened Capital

CET 1: 13.62%



And looking ahead, **we want**:

Provide the best experience

Be the customer's main Bank

An increasingly digital bank

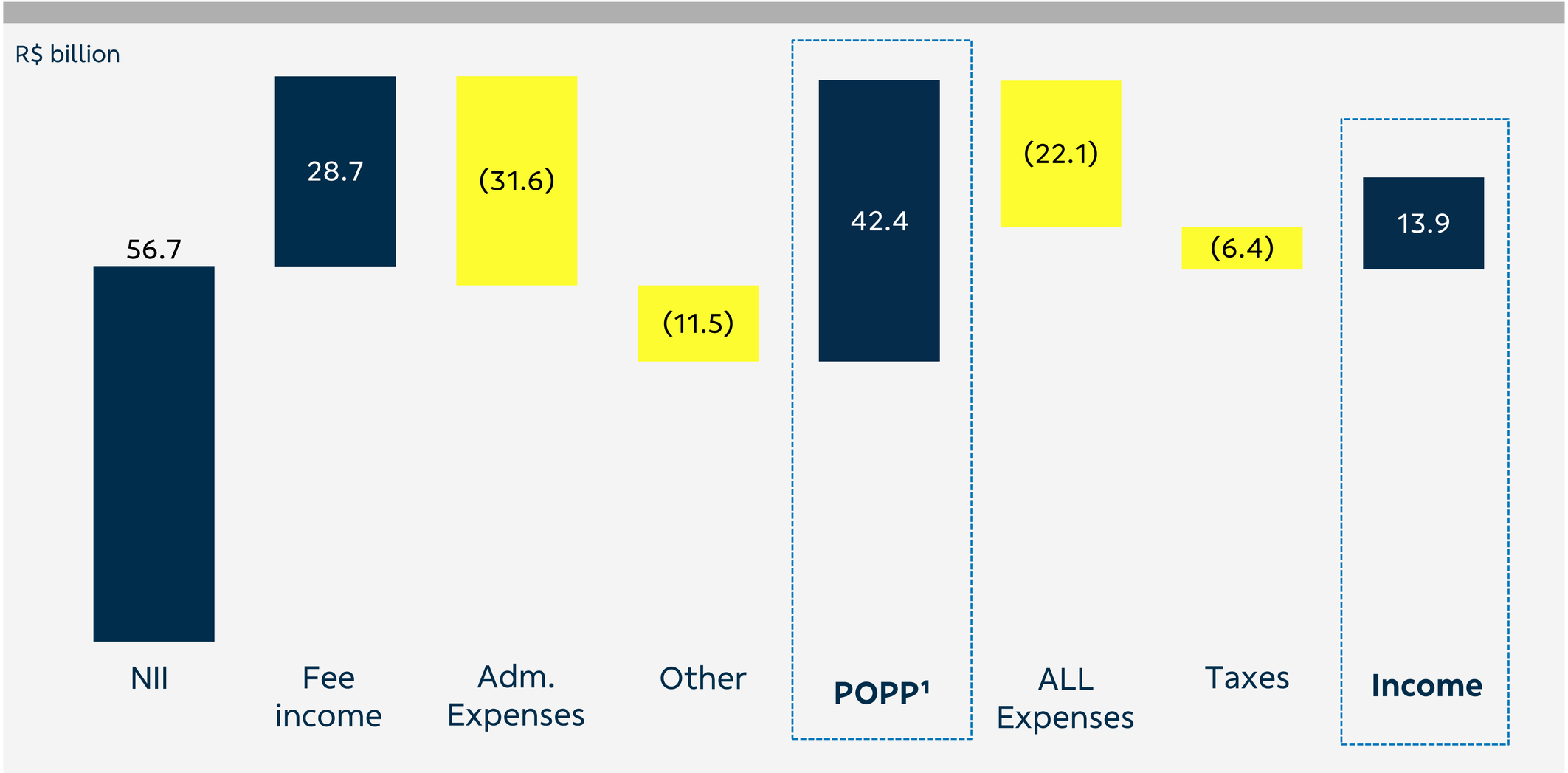
Sustainable profitability

#interna



Performance

Earnings breakdown 2020

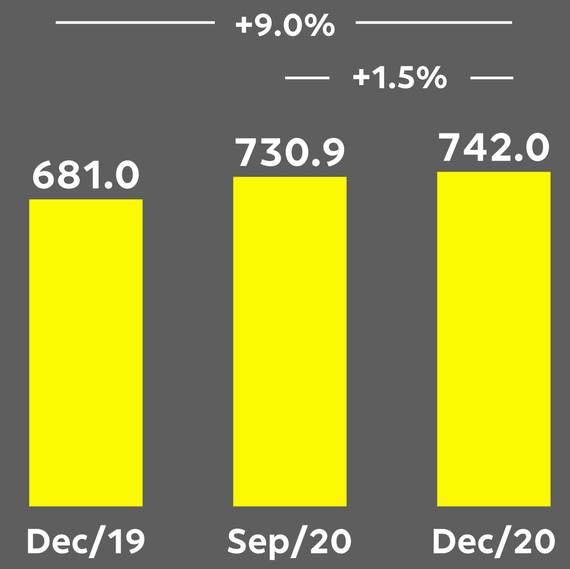


(1) Pre-Provision Operating Profit – Income Before Taxes and net of Allowance for Loan Losses.

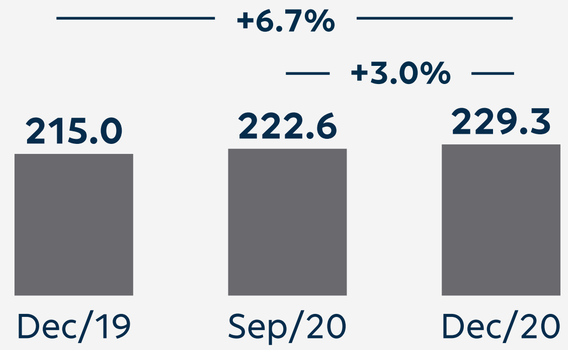
Loan Portfolio growth supported by retail lines

Expanded Loan Portfolio[1]

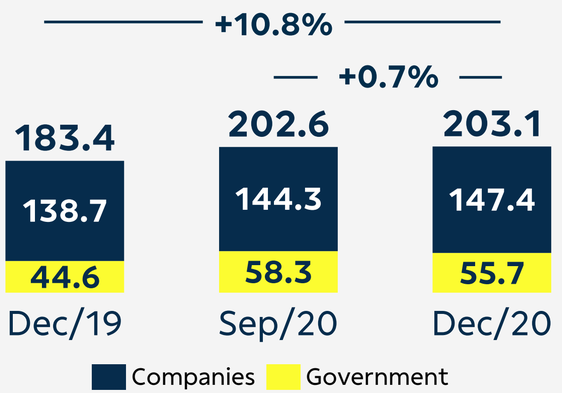
R$ billion



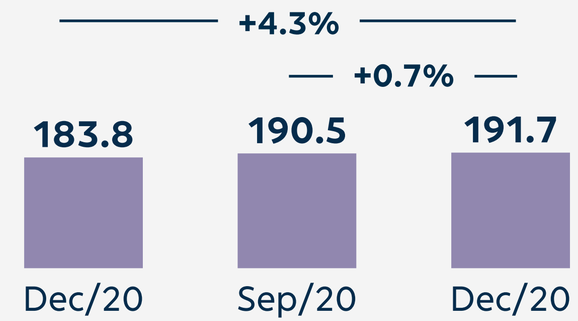
Individuals



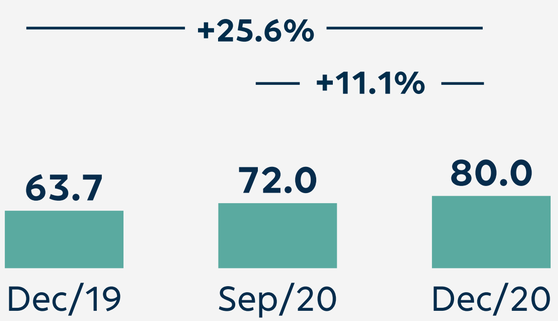
Corporates + Government



Agribusiness[1]



SME

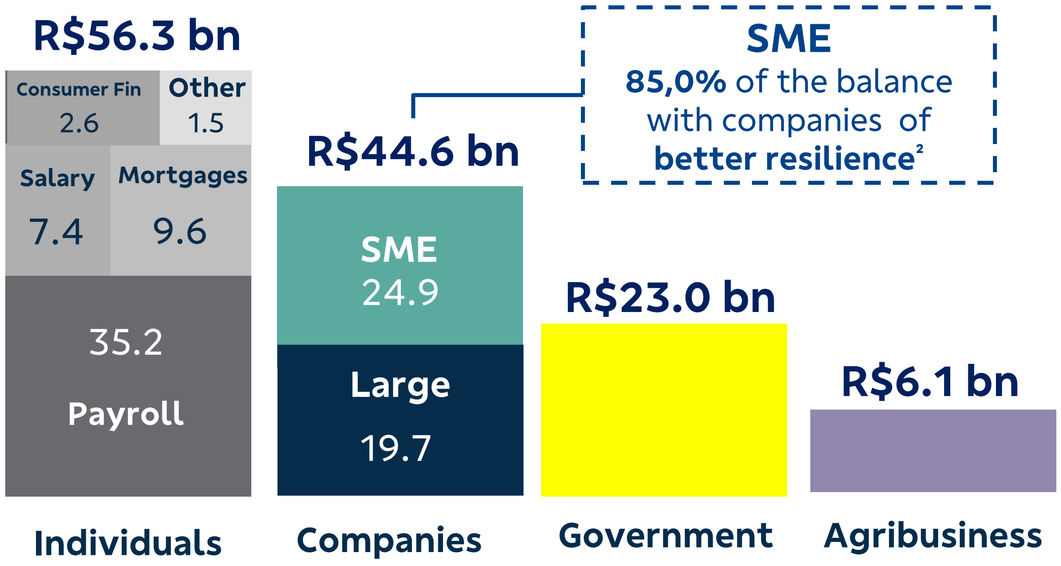


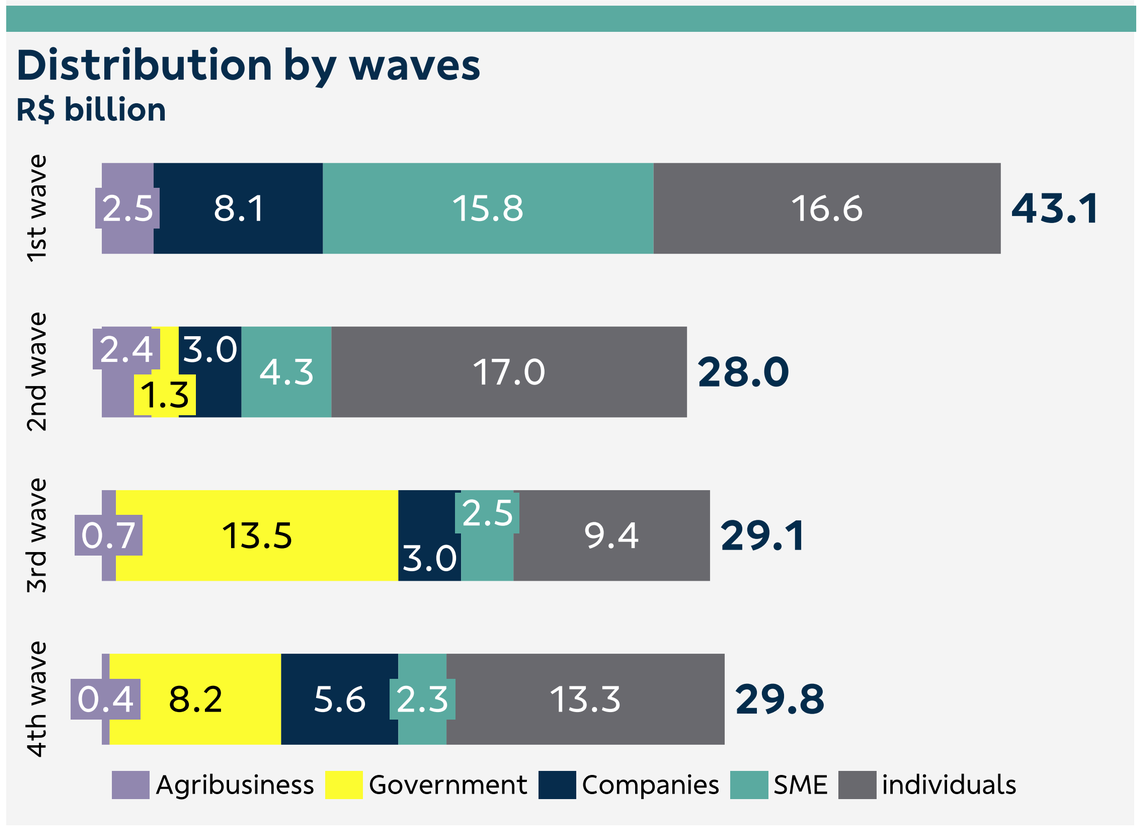
(1) It includes private securities and guarantees provided.

Customers support with credit forbearance

Balance of forbearance[1]
R$130.1 billion

2.3 million
Customers served





94.7% with rating **AA-C**

62.6% with **guarantees and collaterals**

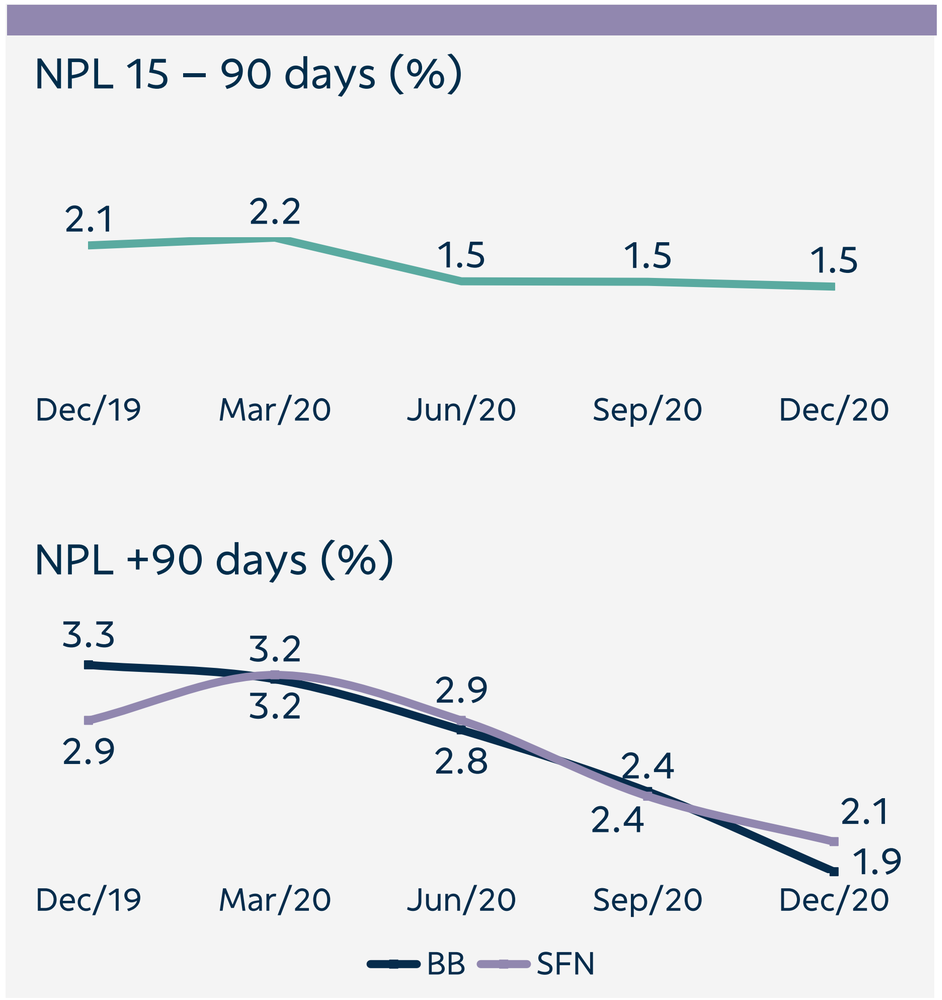
98.1% were **due transactions²**

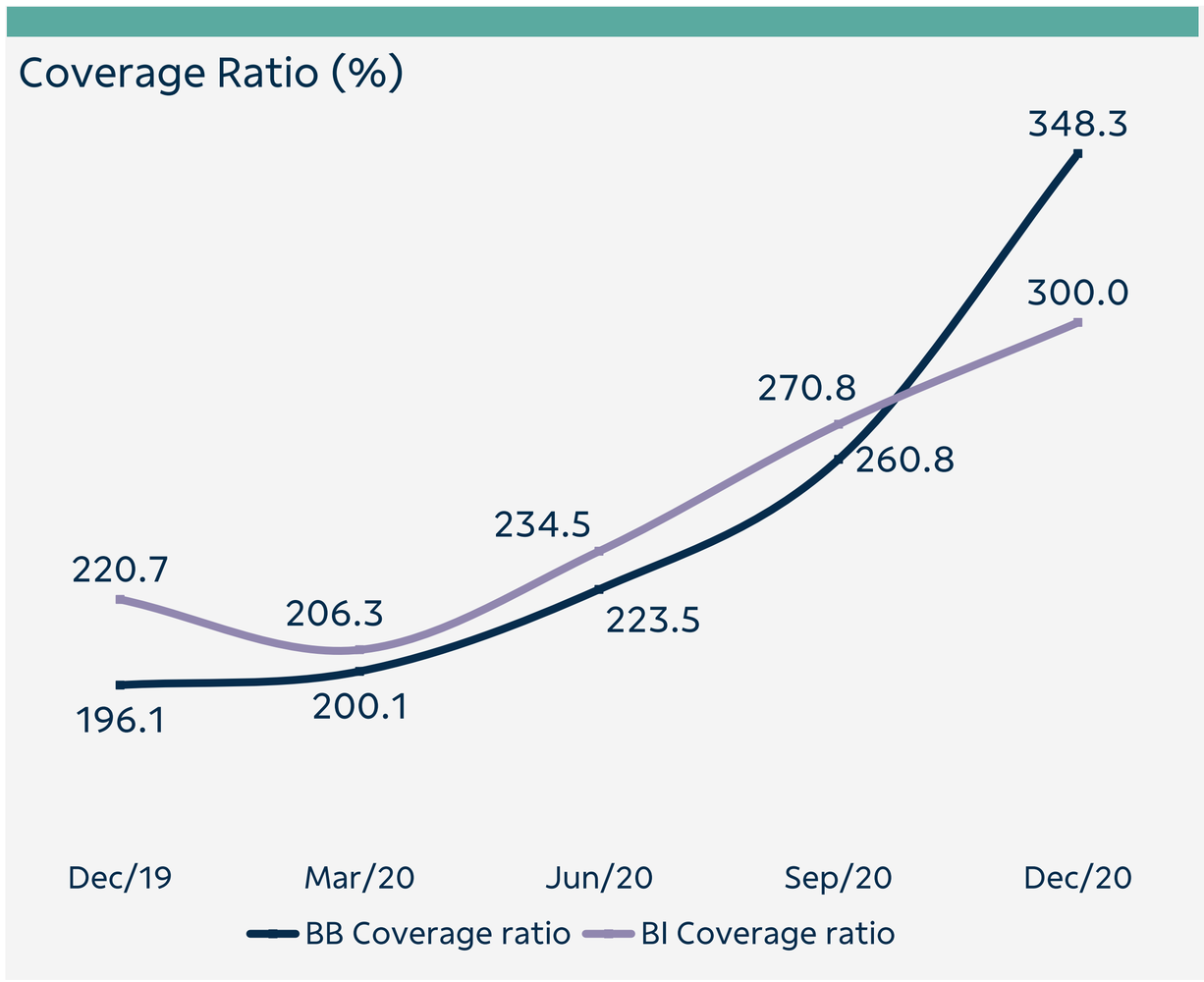
17.1 years average **relationship time**

NPL 15 – 90**: 0.76%**
NPL 90: **0.44%**

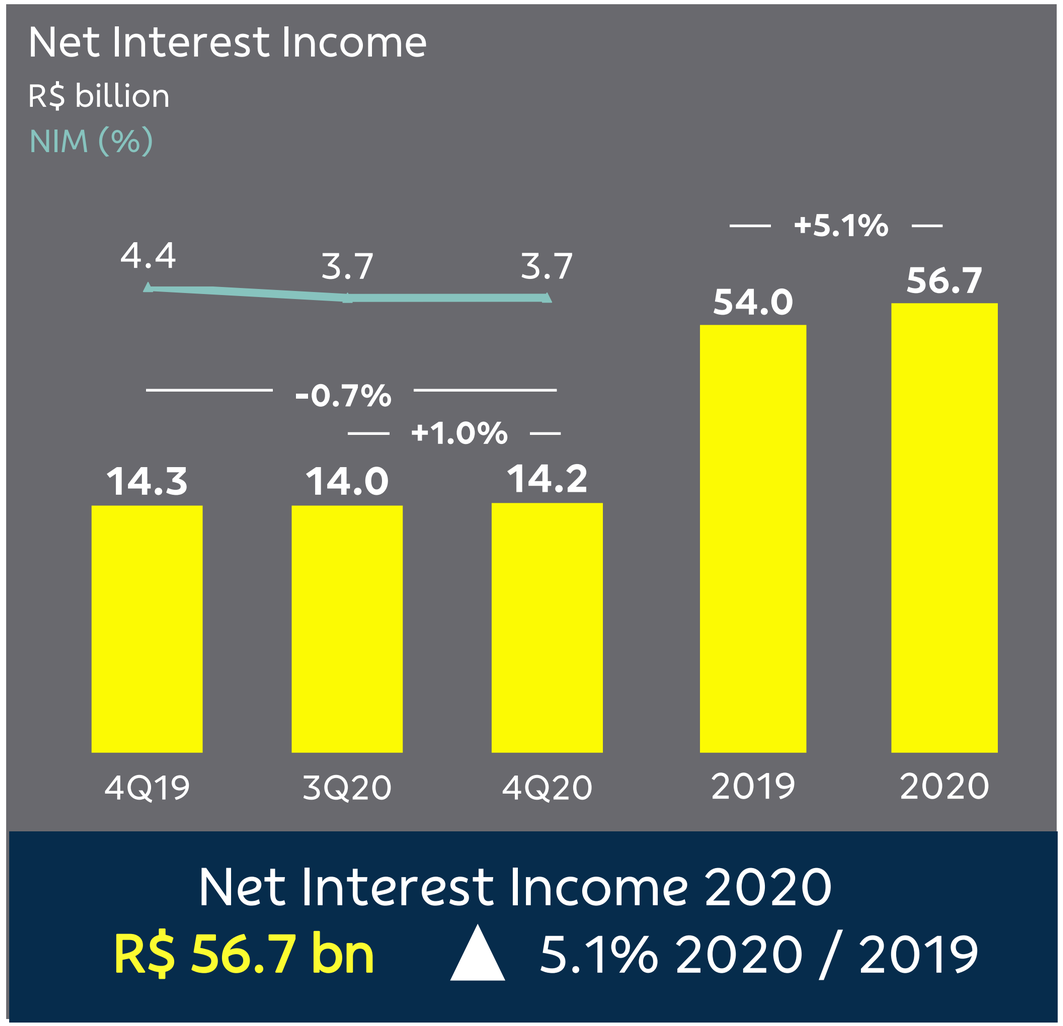
(1) From 03/16/20 a 12/30/20. (2) The Resilience Matrix, which combines the sectorial landscape with credit risk score, is used in order to assign the companies resilience ratio. It's an instrument for the adoption of strategies for granting new loans and, in particular, for the treatment of the forbearance portfolio. (2) in the last 12 months.

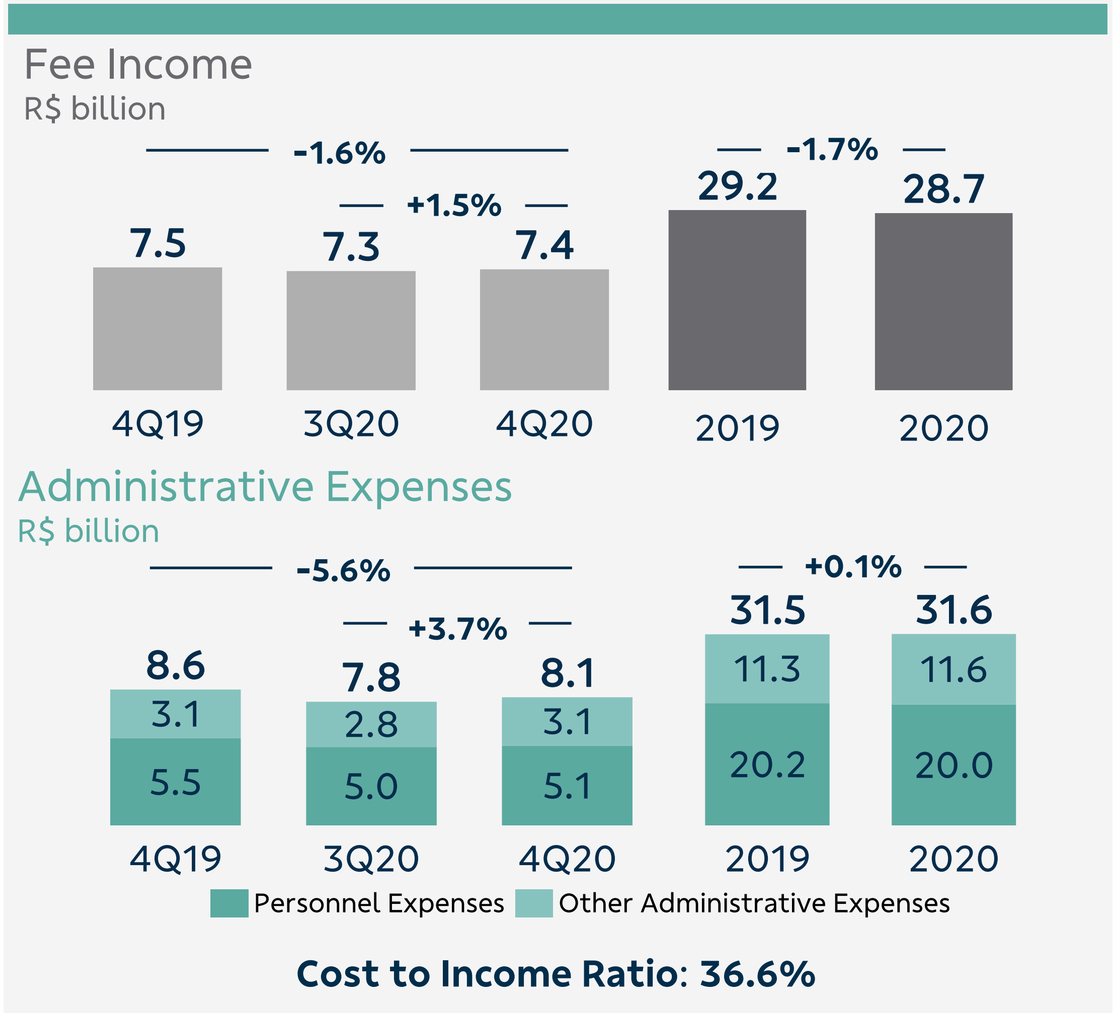
NPL under control





Resilient revenues and administrative expenses under control





Efficiency Measures



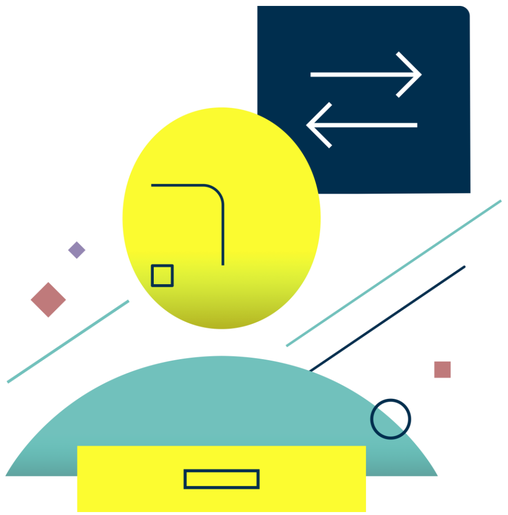
We seek a recurring expense reduction of **R$ 3 billion** with the implementation of the efficiency measures

Institutional Reorganization	Performa and Positions and remunerations Plan	PAQ and PDE	Flexy BB + Home Office	Energy Eco-efficiency
R$ **982** million	R$ **911** million	R$ **783** million	R$ **196** million	R$ **38** million

Savings of
R$ 10
billion until 2025

Gross Savings of
R$ 1
billion in 2021

Result of voluntary termination plans



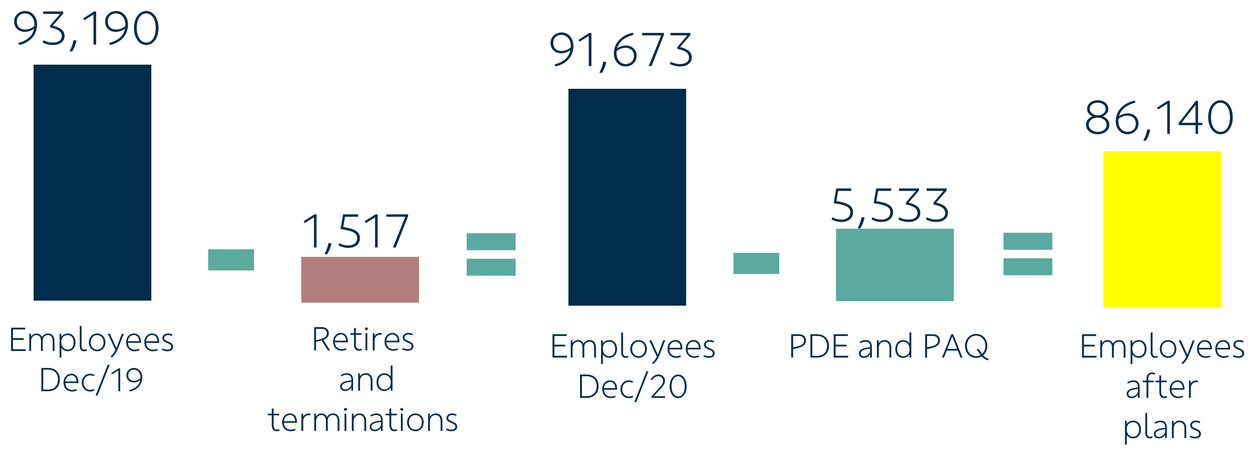
5,533
Employees who will leave the company due to voluntary adhesion to the termination programs PAQ and PDE
~75% retirees

R$ 783 million
Recurrent annual savings

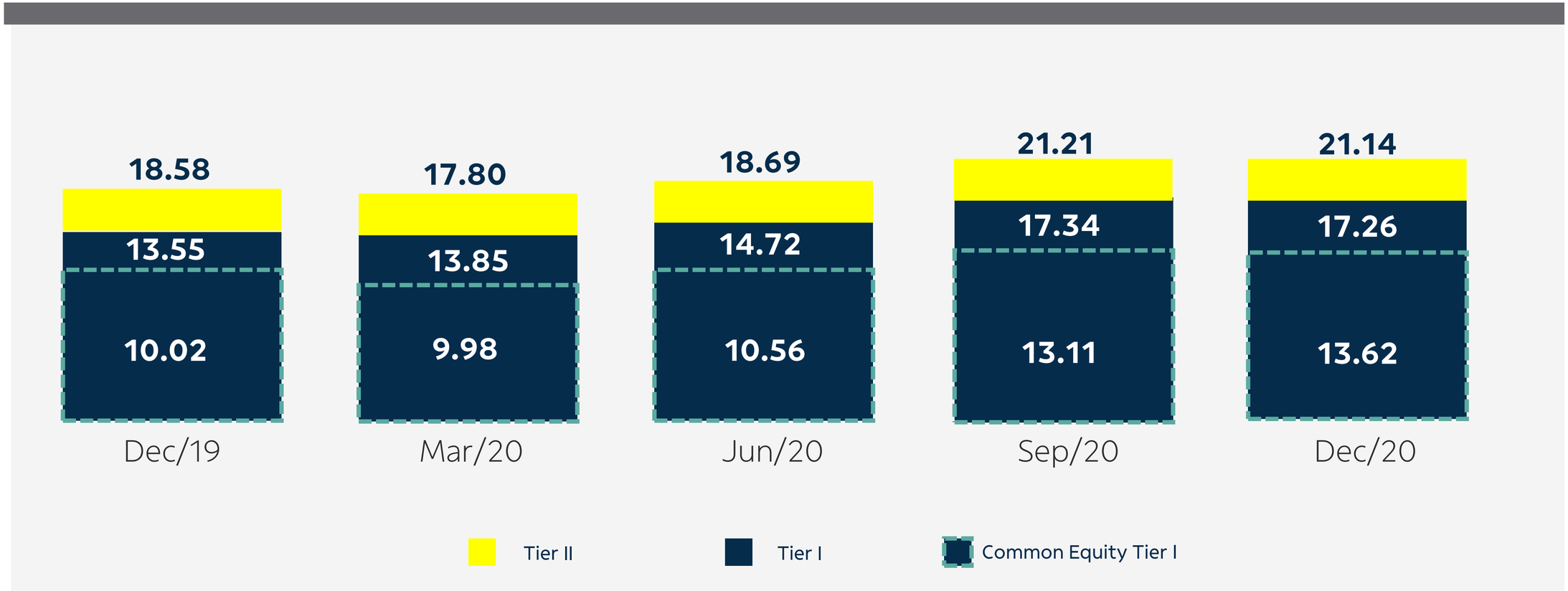
R$ 2.9 billion
Net Savings until 2025

Average incoming employee cost
50% lower

Staff



CET 1 reaches 13.62%



Guidance 2021

Guidance	2021
Adjusted Net Income – R$ billion	16.0 to 19.0
Net Interest Income - %	2.5 to 6.5
Loan Portfolio - %	8.0 to 12.0
Retail Business - %	9.0 to 13.0
Wholesale - %	7.0 to 11.0
Rural - %	7.0 to 11.0
Fee Income - %	-1.5 to 1.5
Administrative Expenses - %	-1.5 to 1.5
ALL Expanded View – R$ billion	-17.0 to -14.0

Loan Portfolio: Organic domestic loan portfolio, it includes Securities and Guarantees - Does not consider credit to Government. **Retail Business:** Considers the Individual and SME portfolio, with annual revenues of up to R$ 200 million. **Wholesale:** Considers Companies with annual revenues exceeding R$ 200 million and Agroindustrial Credit.



This presentation may include references and statements, planned synergies, estimates, projections of results, and future strategy for Banco do Brasil, its Associated and Affiliated Companies, and Subsidiaries.

Although these references and statements reflect the management's belief, they also involve estimates and unforeseen risks.

Consequently, results may differ from those anticipated and discussed here

These expectations are highly dependent on market conditions, on Brazil's economic and banking system performances, as well as on international market conditions. Banco do Brasil is not responsible for updating any estimate in this presentation.

www.bb.com.br/ir
ir@bb.com.br
Paulista Avenue, 1230. 18o floor
Bela Vista. São Paulo – SP | Brazil
Zip Code 01310-100
+55 (11) 4298-8000

Bookkeeping Services to Individuals Shareholders:
+55 (11) 4003-9111

NOVO MERCADO BM&FBOVESPA
FTSE4Good
IBOVESPA
DESTAQUE EM GOVERNANÇA DE ESTATAIS
ISEB3
Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA
IGSEST NIVEL 1