



Banco do Brasil Reunião APIMEC São Paulo 2019



Rubem de Freitas Novaes
Presidente
CEO





Banco do Brasil Reunião APIMEC São Paulo 2019



Aviso

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 envolvem 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.

Importante

Momento BB



Clientes

Melhor
Experiência do
Usuário

Sentimento de
sócio



Acionistas

Lucros Crescentes

Geração de Valor

Funcionários

Alto nível de
engajamento e
satisfação

Reconhecimentos

2019



O Banco mais inovador da América Latina conforme revista Global Finance



Global 100 das empresas líderes mundiais em sustentabilidade conforme ranking da Corporate Knights



5ª marca mais valiosa do Brasil segundo a consultoria de marcas Interbrand



Top of Mind na categoria bancos por 28 anos consecutivos, conforme Datafolha



Dow Jones Sustainability
Listado na carteira mundial do índice



Eleito melhor banco do ano conforme metodologia elaborada pela Fundação Dom Cabral



O aplicativo com a melhor avaliação dentre os bancos brasileiros
4,7 Apple app store / 4,6 Google Play



Reclamações Bacen - O menor número dos últimos 2 anos



Funcionários Engajados
81,23% dos funcionários
Pesquisa interna de clima organizacional



Funcionários Satisfeitos
86,35% dos funcionários
Pesquisa interna de clima organizacional

Oferta Secundária de Ações



Total da Oferta

132.506.737
de Ações

Banco do Brasil

Demanda Varejo:
84,3 mil Clientes PF
Quantidade de clientes PF
alocados: **29,2 mil**
Mais de **R\$ 7 bi** em ordens

143 Investidores
Institucionais



Demanda Varejo:
39,8 mil Clientes PF
Quantidade de clientes PF
alocados: **21,3 mil**
Mais de **R\$ 3,1 bi** em ordens

Valor Total:
R\$ 5,8 bilhões

Estratégia Corporativa

Pilares



Foco na
experiência
do cliente

Concentração no
core business e nos
negócios com
sinergia

Otimização de
capital

Rigoroso
Controle das
despesas

Mais
Digital

Ampliação e
Rejuvenescimento
da base
de clientes

Destques

Resultado 9M19 / 9M18



Lucro Líquido
Ajustado

13,2 BI

✓ +36,8%



Receitas com
Serviços

21,7 BI

✓ +7,3%



Despesas
Administrativas

22,9 BI

✓ +0,7%



Índice de
Eficiência¹

35,7%

✓ Melhora de
204bps



RSPL Mercado²

17,5%

✓ + 429bps

(1) Despesas Administrativas / Receitas Operacionais, acumulado em 12 meses. Dados referentes à Demonstração do Resultado com Realocações.

(2) Reflete a métrica que os principais analistas de mercado utilizam nas previsões de resultado. Calculado pelo método linear.



Banco do Brasil Reunião APIMEC São Paulo 2019



Carlos Hamilton Vasconcelos Araújo
Vice Presidente de Gestão Financeira
e Relações com Investidores - CFO



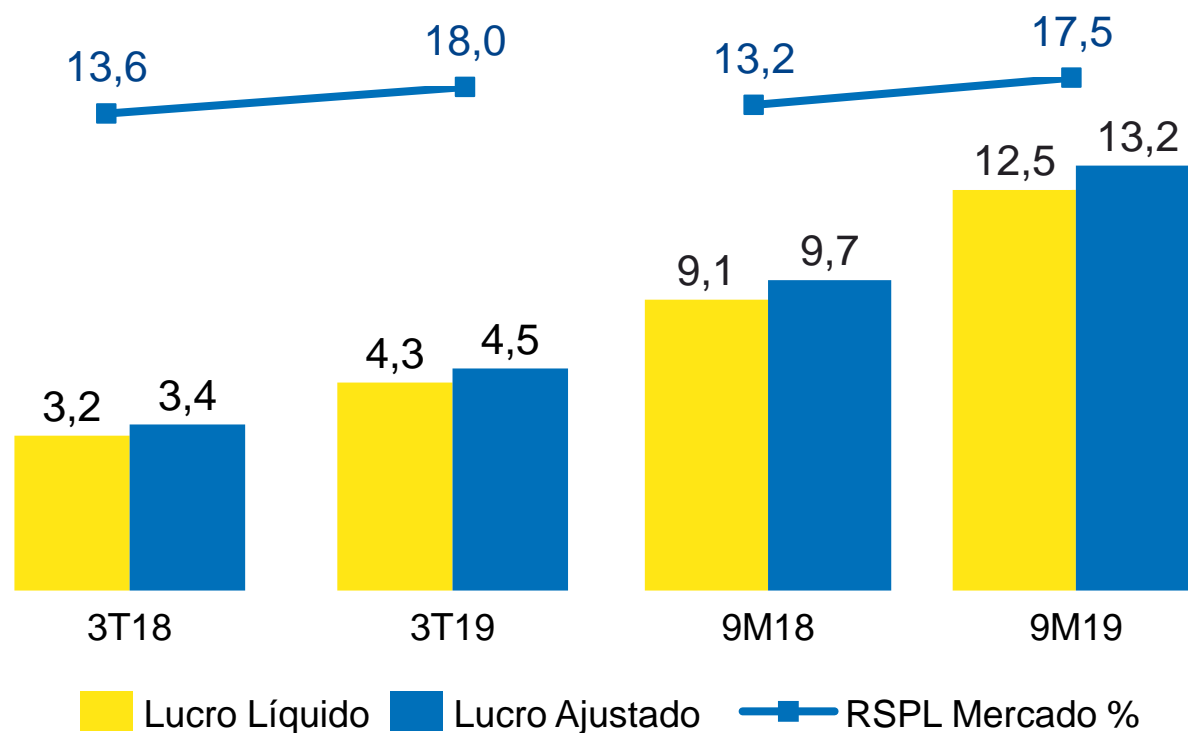


Banco do Brasil Reunião APIMEC São Paulo 2019

The background of the slide features a blurred image of a person's hands in a white shirt pointing at a laptop screen. Overlaid on this are several semi-transparent business graphics: line charts with data points, bar charts, a world map with network connections, and a list of business terms including 'Innovation', 'Branding', 'Solution', 'Marketing', 'Analysis', 'Ideas', 'Success', and 'Management'. A yellow square logo with a stylized 'Z' is in the top right corner. The word 'Resultado' is prominently displayed in the center in a large, yellow-outlined font.

Resultado

Lucro Crescente



RSPL¹

+ 440 bps 3T19 / 3T18

+ 429 bps 9M19 / 9M18

Lucro Ajustado

+ 33,5% 3T19 / 3T18

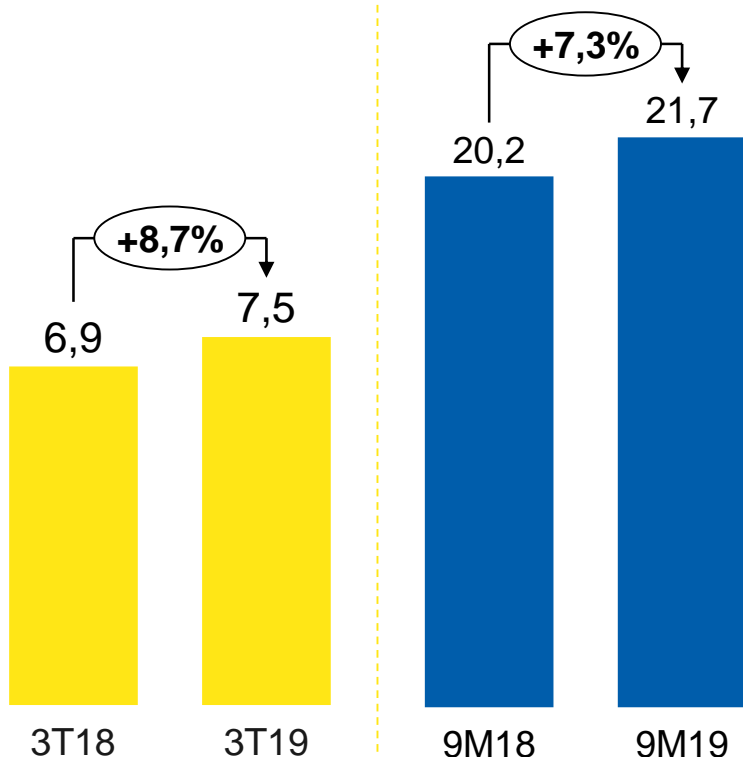
+ 36,8% 9M19 / 9M18

(1) RSPL Mercado. Reflete a métrica que os principais analistas de mercado utilizam nas previsões de resultado. Calculado pelo método linear.

Receita com prestação de serviços: +7,3%



R\$ bilhões



Destaques 9M19/9M18

+34,3%

Consórcio

+25,5%

Seguros, Previdência e Capitalização

+15,5%

Mercado de Capitais

+8,6%

Cartão de Crédito

+7,4%

Administração de Fundos

Oportunidades nesse segmento:

Ampla base de clientes

Melhoria contínua na experiência do cliente

Maior assertividade

Especialização do Atendimento

Agenda Digital

Não correntistas

(1) Despesas Administrativas / Receitas Operacionais, acumulado em 12 meses. Dados referentes à Demonstração do Resultado com Realocações.

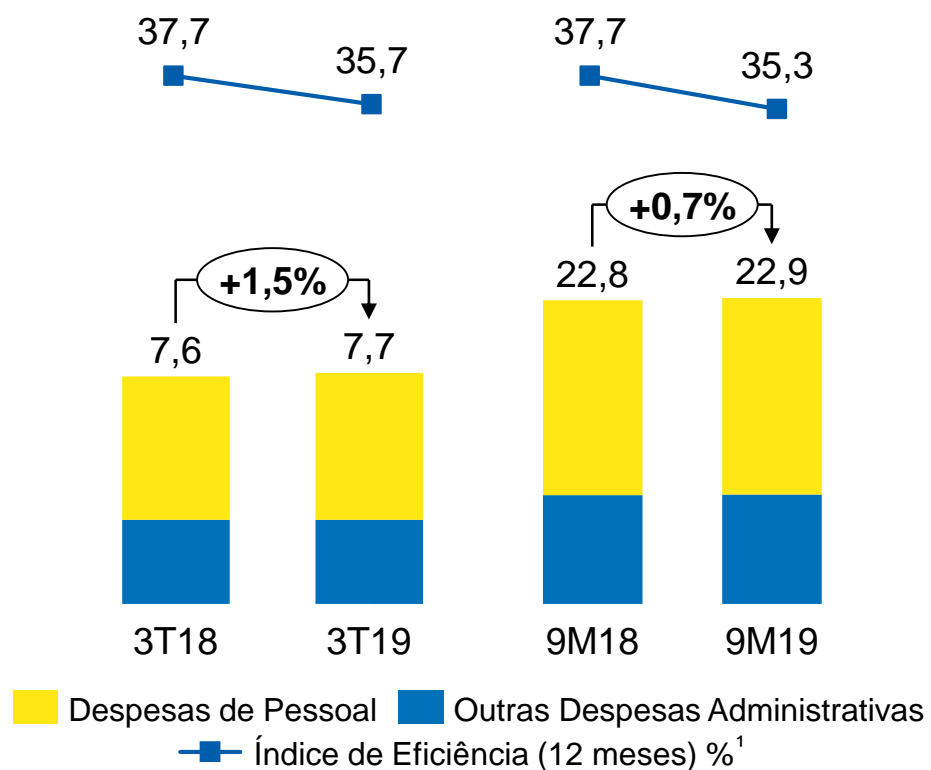
(2) Reflete a métrica que os principais analistas de mercado utilizam nas previsões de resultado. Calculado pelo método linear.

Índice de Eficiência: 35,7%

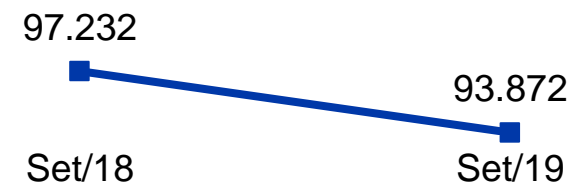


Despesas Administrativas e Índice de Eficiência

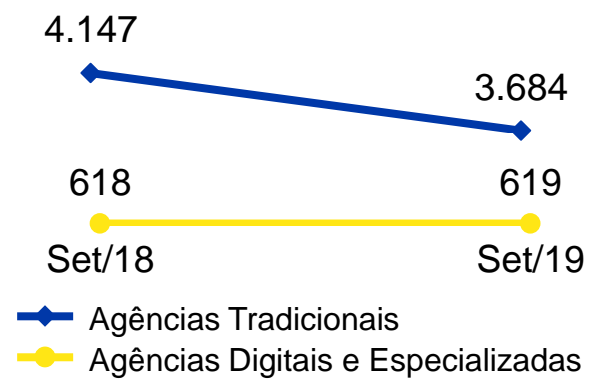
R\$ bilhões



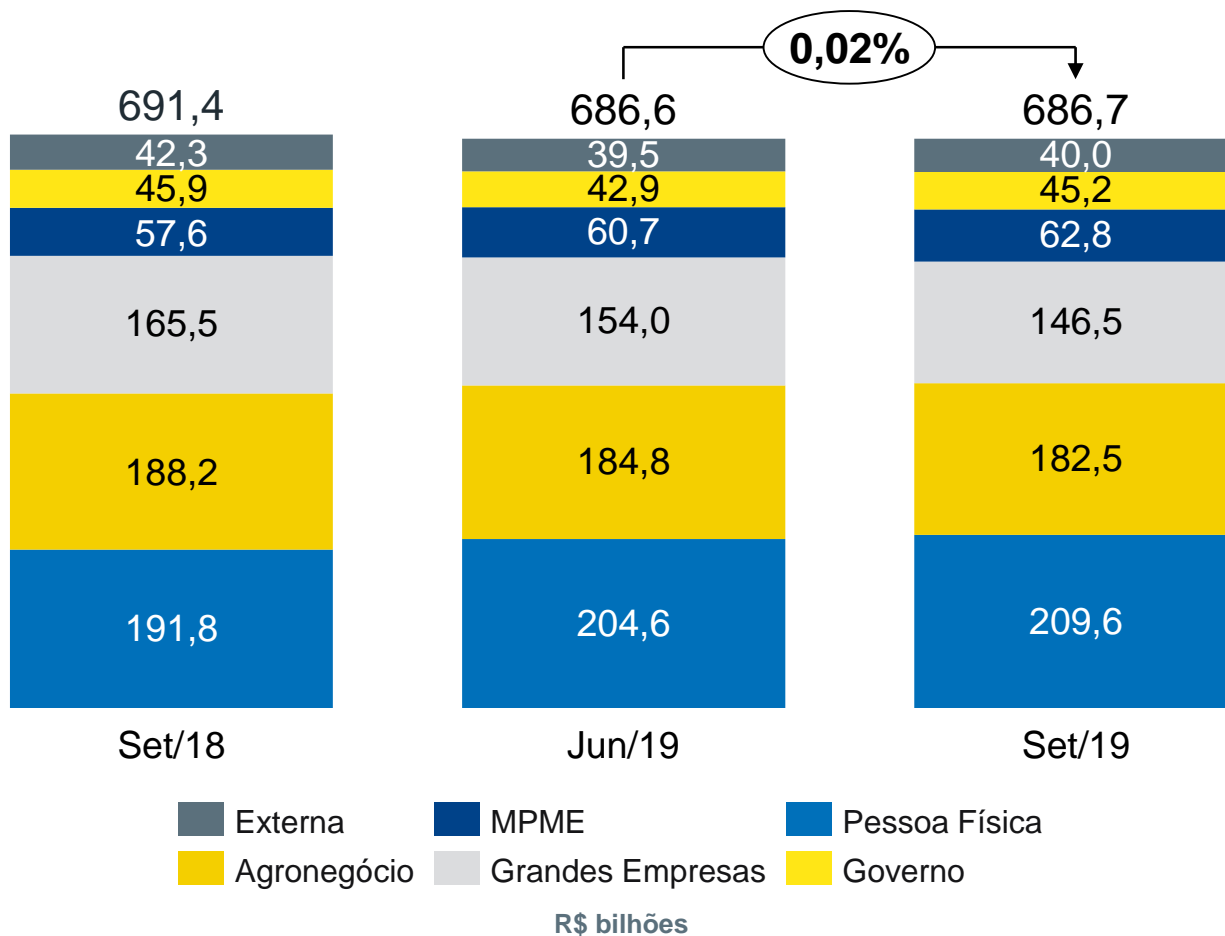
Quantidade de Funcionários



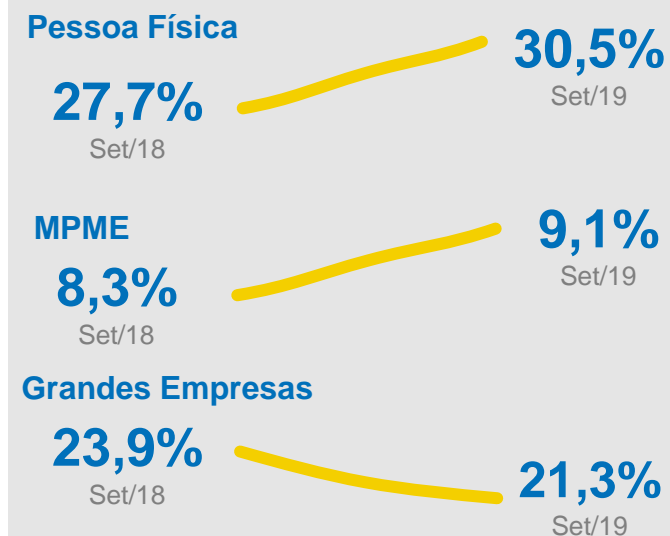
Quantidade de Agências



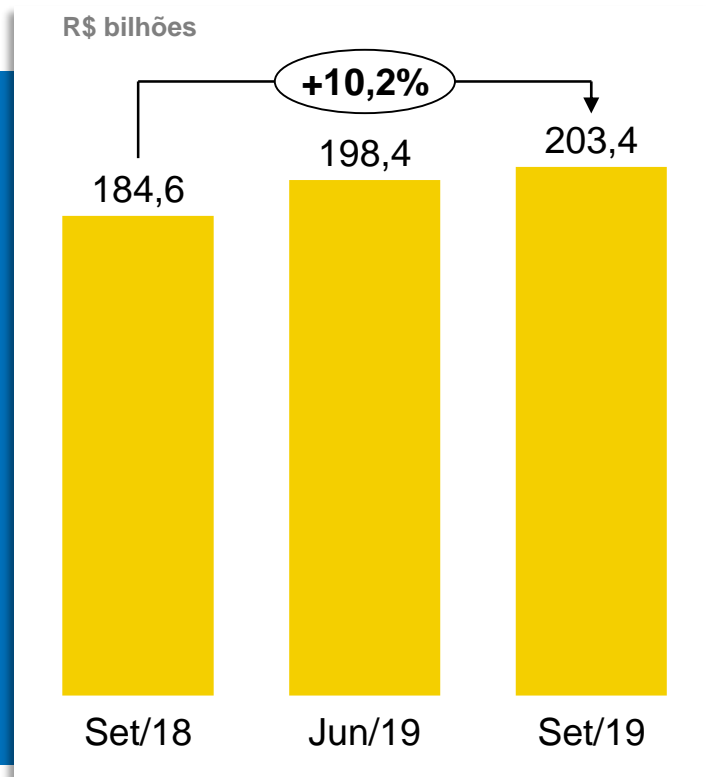
Carteira de Crédito¹: R\$686,7 bilhões



Participação na Carteira



Carteira de Crédito PF¹: +10,2%



Destaques Set19/Set18

Linhas mais rentáveis

+73,2%
Empréstimo Pessoal

+14,0%
Cartão de Crédito

+11,2%
Crédito Consignado

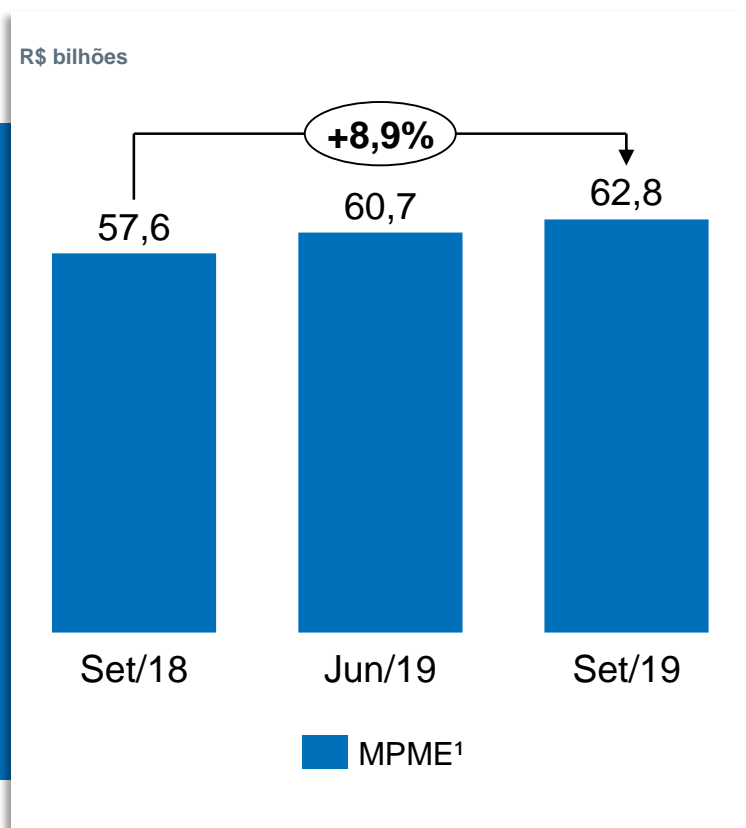


**Desembolso
Via App**

Set/19

39,0%
Empréstimo Pessoal

Carteira de Crédito MPME: +8,9%



Destaques Set19/Set18

+40,3%
Capital de Giro

+35,1%
Conta Garantida

+19,1%
ACC/ACE



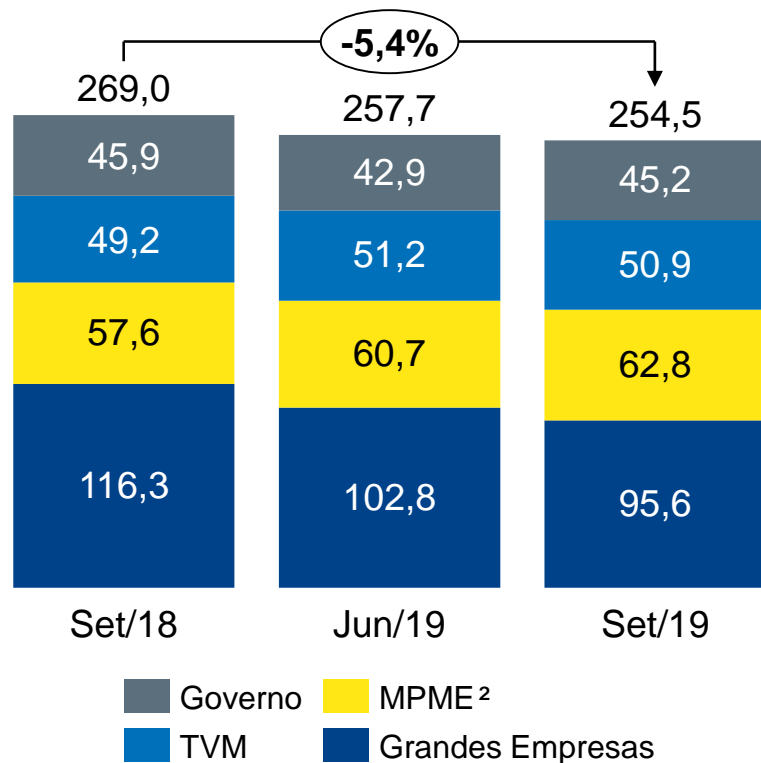
35,7 Mil MPE's cadastradas no site

38,2 Mil Ofertas disponibilizadas

4,5 Milhões de acessos ao site promocional

Carteira de Crédito PJ¹: -5,4%

R\$ bilhões



Mercado de Capitais

R\$ 21,6 bilhões

Renda Fixa Local³

R\$ 10,7 bilhões

Renda Variável³

42,3%

Participação no Mercado Externo⁴



Líder da 2ª Maior Oferta de Ações em 2019

Oferta Subsequente de Ações da IRB – Brasil Resseguros S.A.

Ranking ANBIMA

Acumulado 2019 (Pos. Set/19)



**1º Renda Variável
Ofertas Iniciais
Originação**



**2º FII, FIDC e CRA
Originação**



**3º Emissões
Externas
Originação**



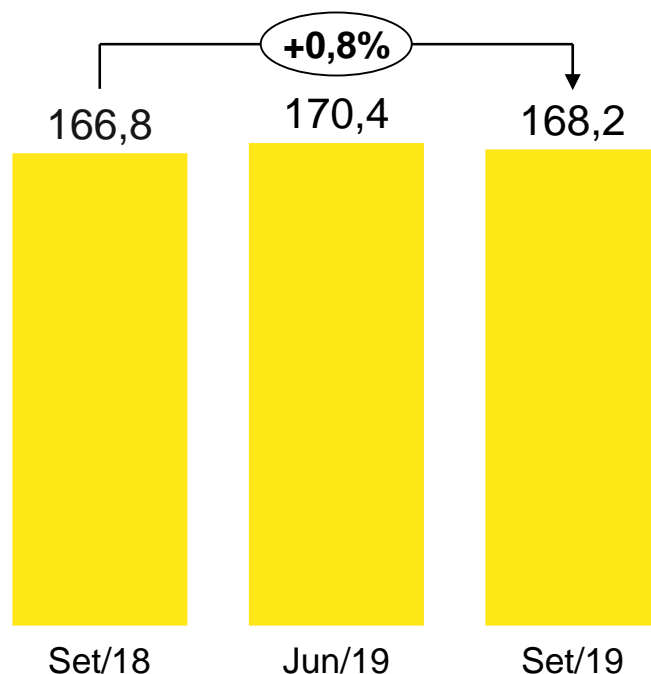
Carteira de Crédito Rural: +0,8%



65,1%

de Participação de Mercado em Set/19¹

R\$ bilhões



Participação na Carteira

Pessoa Física

86,9%
Set/18

92,0%
Set/19

Pessoa Jurídica

13,1%
Set/18

8,0%
Set/19

CPR

R\$ 3,8bi +388%
(Set19/Set18)

CDCA²

+30,6% em 2019

Mercado de Capitais
2019



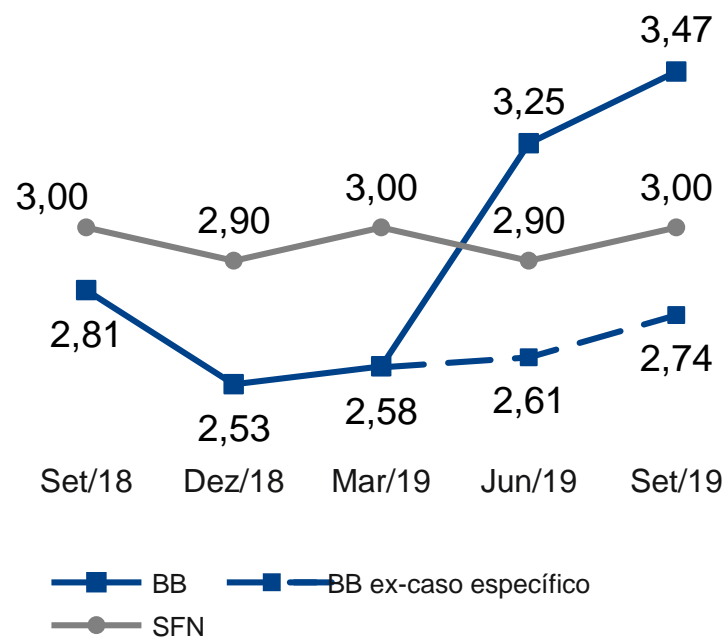
R\$ 4,0 bi
Participação

Novidade:
Opções BB Agro

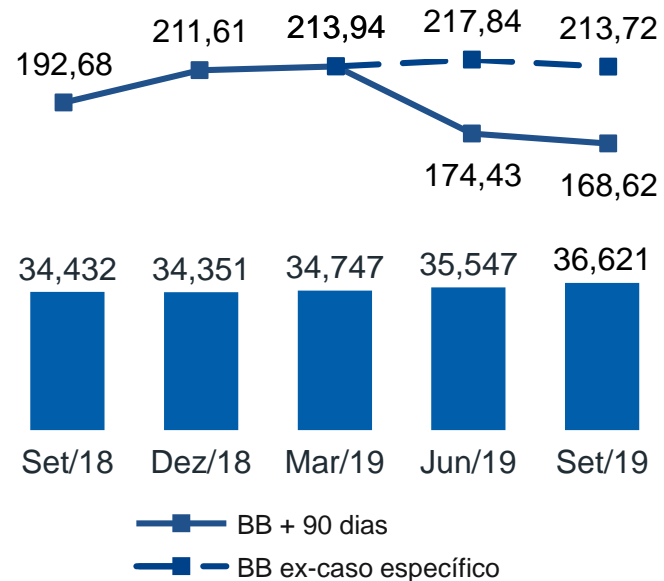
Inad90: 3,47%



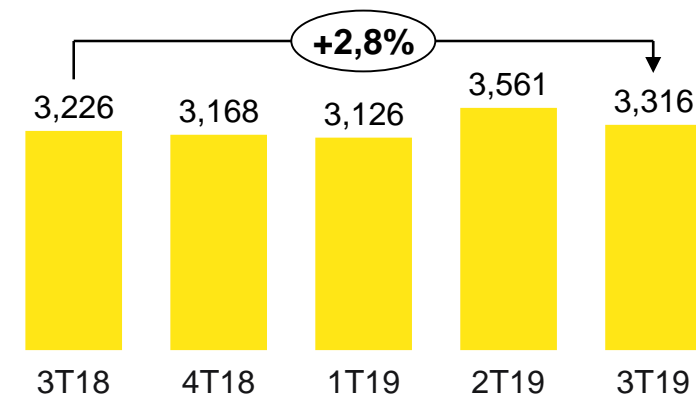
Inad+90 | %



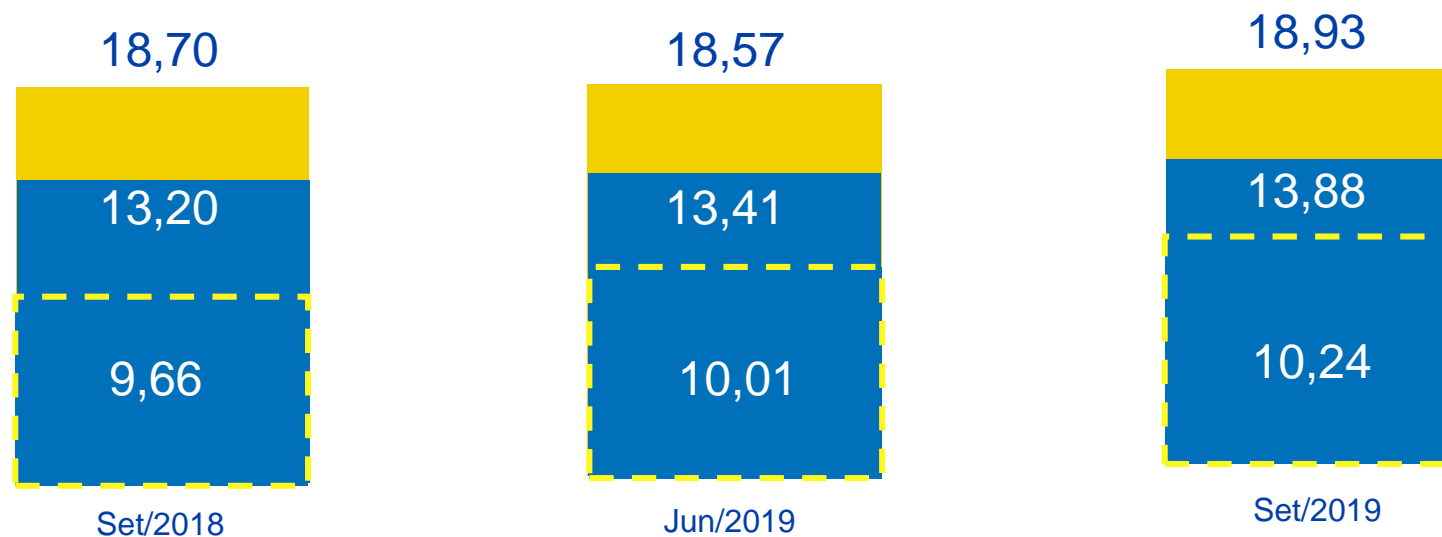
Saldo de Provisões e Índice de Cobertura | R\$ Bi | %



Despesas de Provisão | R\$ Bi



Capital Principal: 10,24%



Capital Principal:
Patamar mínimo de 11% em Janeiro/2022.

Guidance 2019



Guidance	2019	Realizado 9M19	Revisão
Lucro Líquido Ajustado – R\$ bilhões	14,5 a 17,5	13,2	16,5 a 18,5
Margem Financeira Bruta - %	3,0 a 7,0	4,6	Mantido
Carteira de Crédito ^{1 2} - %	-2,0 a 1,0	-0,1	Mantido
Pessoa Física - %	8,0 a 11,0	10,4	Mantido
Pessoa Jurídica ² - %	-13,0 a -10,0	-8,6	Mantido
Rural - %	3,0 a 6,0	0,8	0,5 a 3,0
Despesas de PCLD Líquida – R\$ Bilhões	-14,5 a -11,5	-10,0	Mantido
Rendas de Tarifas - %	5,0 a 8,0	7,3	Mantido
Despesas Administrativas - %	2,0 a 5,0	0,7	Mantido

(1) Carteira doméstica, orgânica, adicionada de TVM Privados e Garantias.

(2) Não considera crédito Governo.



Banco do Brasil Reunião APIMEC São Paulo 2019



Carlos Motta dos Santos
Vice Presidente de Distribuição de
Varejo - Chief Retail Officer





Banco do Brasil Reunião APIMEC São Paulo 2019



Especialização do Varejo

Pilares da Especialização



CLIENTE



Cliente no centro da estratégia de atuação, com foco na melhoria da experiência

RESULTADO



Eficiência operacional e geração de resultado com a simplificação da estratégia comercial

SOLUÇÕES



Otimização de processos e gestão integrada de Canais e Atendimento

ORGANIZAÇÃO

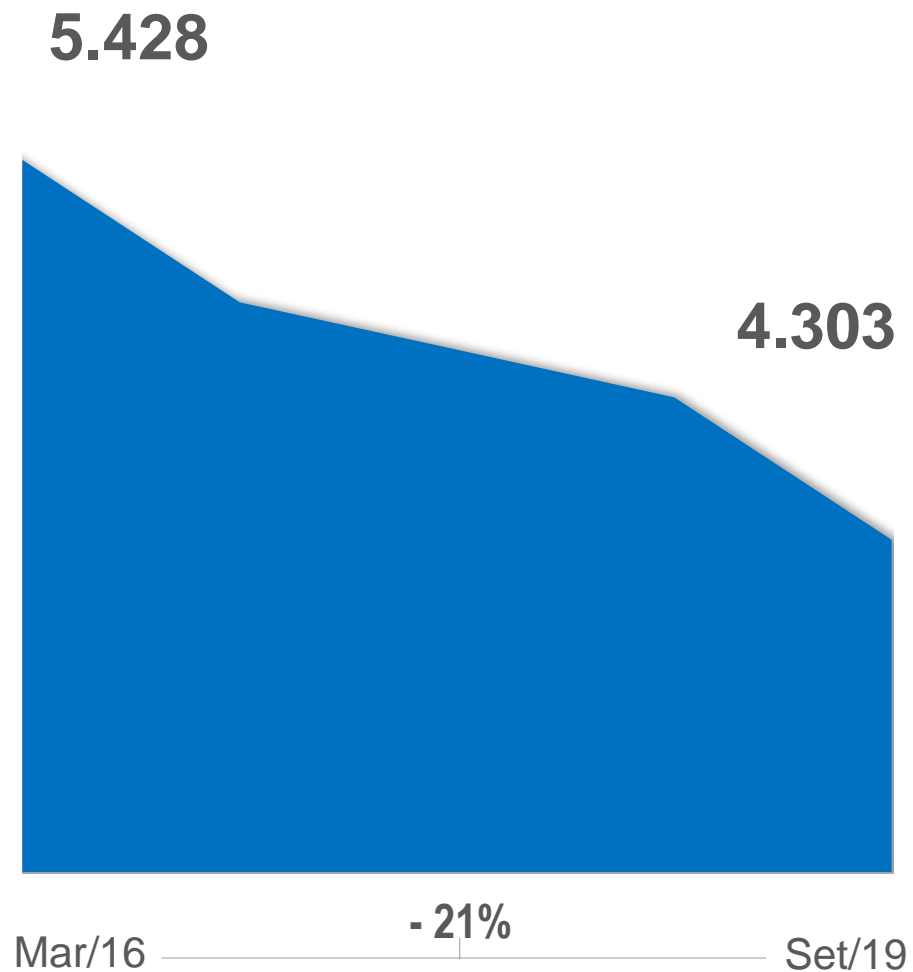


Alinhamento da gestão do Varejo nos níveis estratégico, tático e operacional

Especialização da Rede Física



Total de Agências



Rede Especializada
(Alta Renda, Empresa, Agro e Governo) ▲ +312%



Agências Especializada Varejo



Agências Tradicionais: ▲ -52%



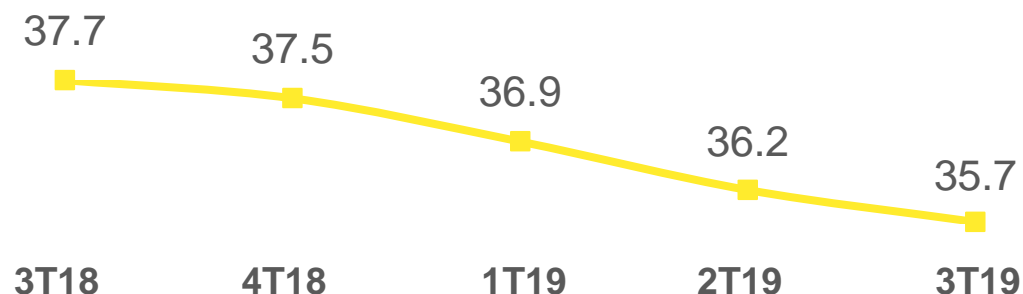


Especialização do Atendimento: Eficiência, Satisfação e Resultado



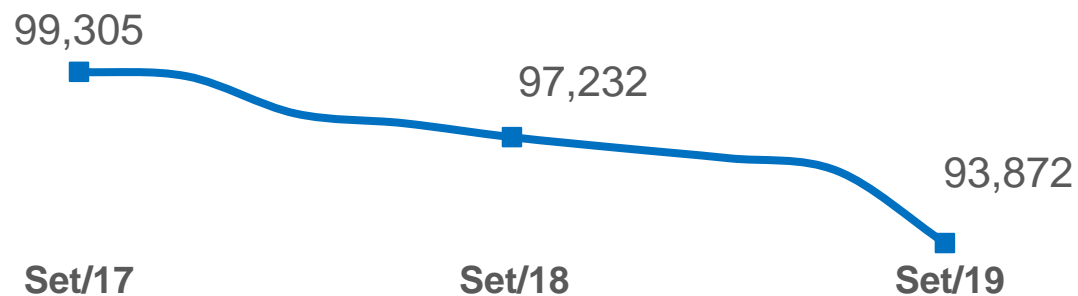
Melhoria da Eficiência Operacional

Índice de Eficiência (12 meses)¹



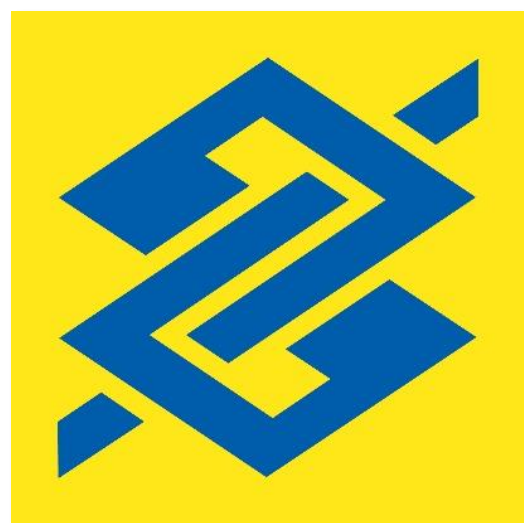
(1) Despesas Administrativas / Receitas Operacionais, acumulado em 12 meses. Dados referentes à Demonstração do Resultado com Realocações.

Quantidade de Funcionários

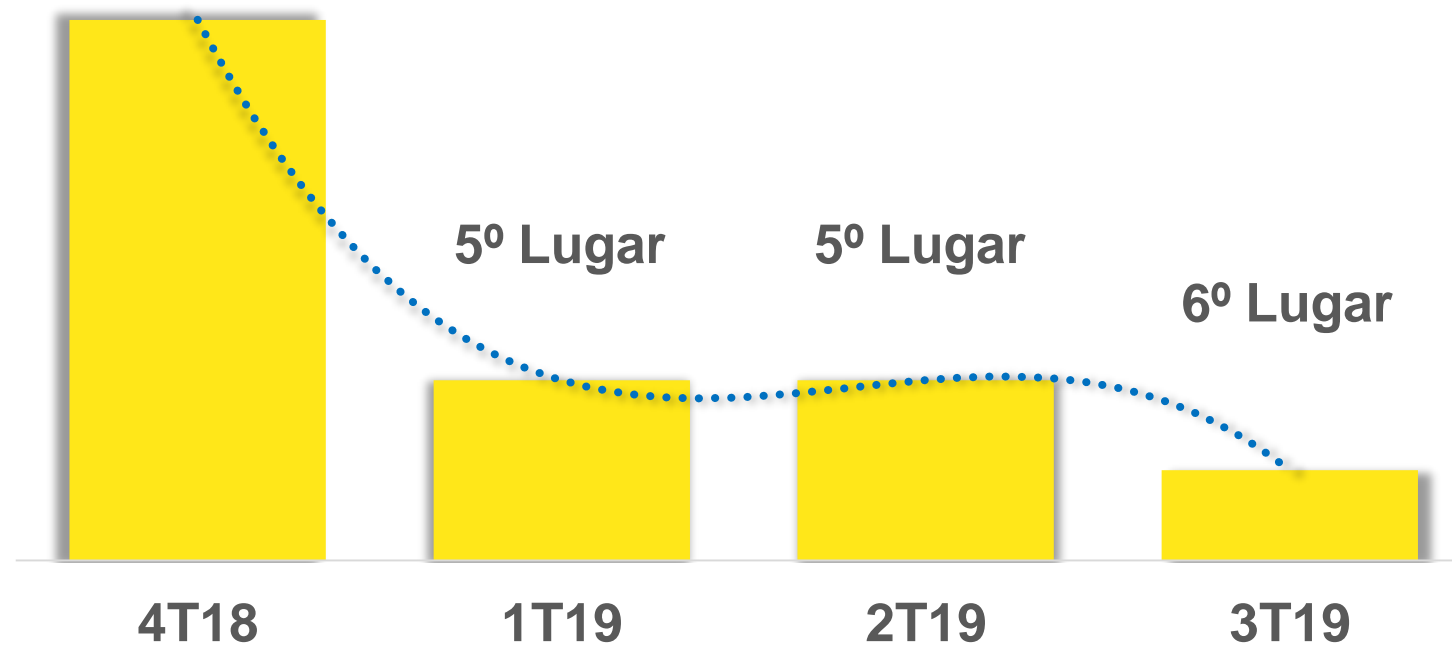


Redução de Reclamações de Clientes

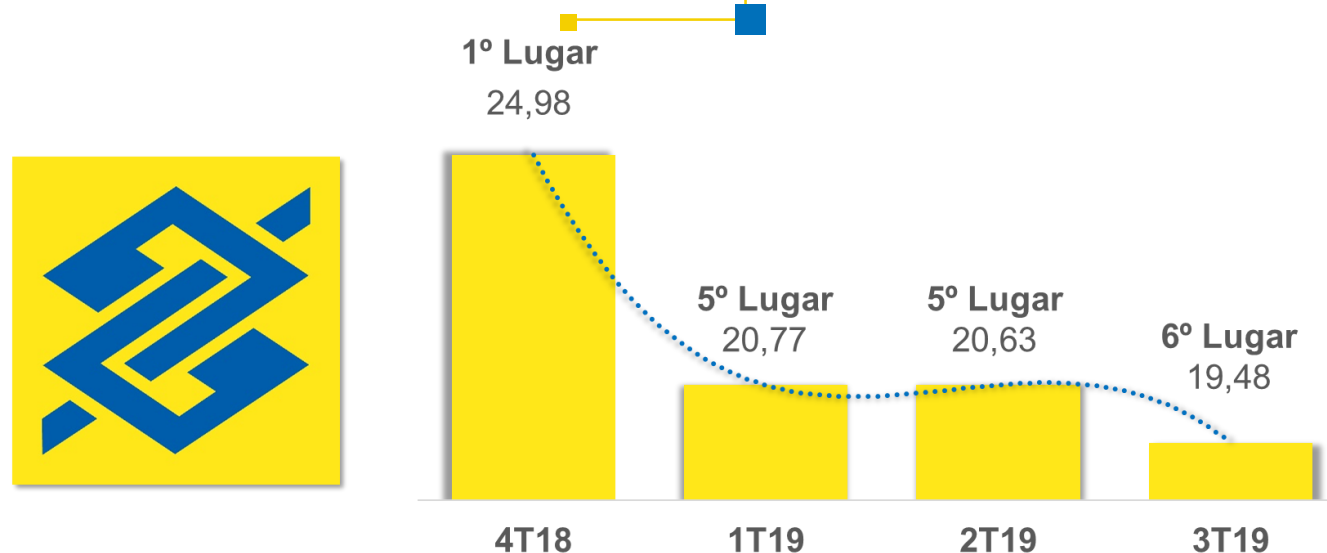
Ranking BACEN - Histórico de Desempenho



1º Lugar



Melhoria do Atendimento



QUANTIDADE DE
VISITAS PJ

+ 23% ▲

Jan a Set/19

TEMPO MÉDIO DE
ESPERA PARA
ATENDIMENTO

- 32% ▼

Jan a Set/19

TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA PF
(TELEFONE)

- 37% ▼

Jan a Jun/19

TEMPO MÉDIO DE
RESPOSTA PJ
(TELEFONE)

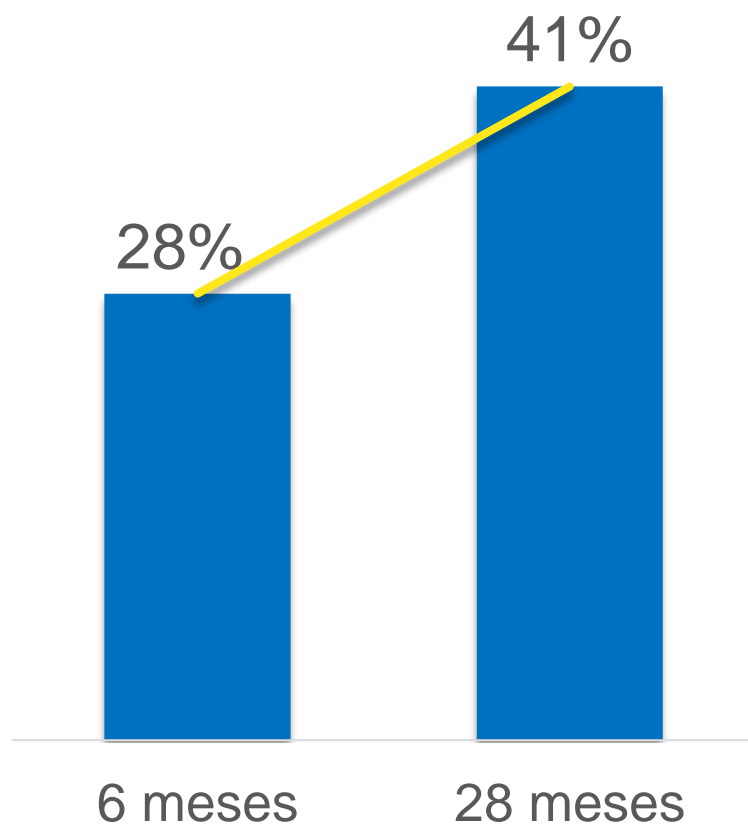
- 56% ▼

Jan a Set/19

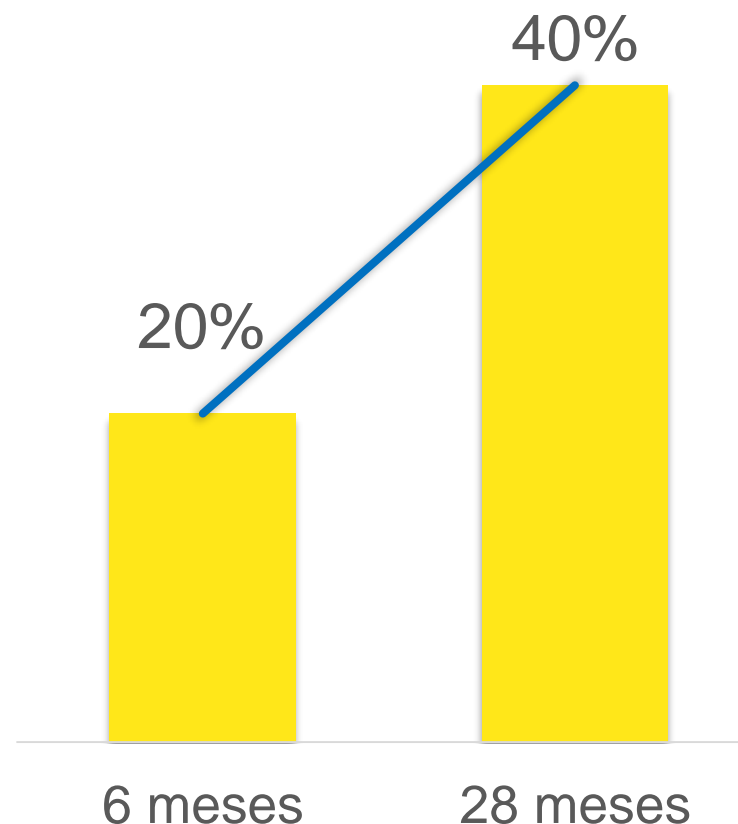
Evolução de Resultado por Cliente



No Estilo



No Exclusivo



Especialização do Atendimento: Evolução do Físico



Otimização da Rede

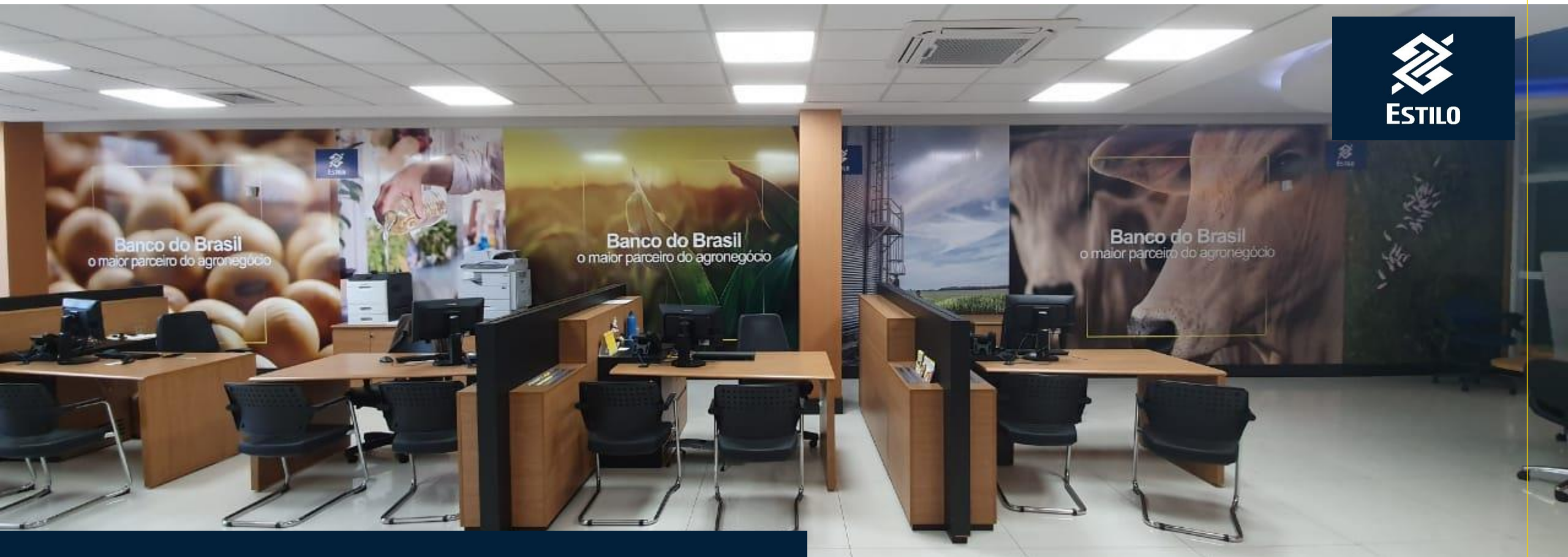
Ampliação do Modelo Estilo para o Produtor Rural



246 Agências Estilo

Otimização da Rede

Atendimento Especializado a Produtores Rurais



Mais 27 agências ambientadas Agro

Otimização da Rede

Atendimento Especializado a Clientes Investidores



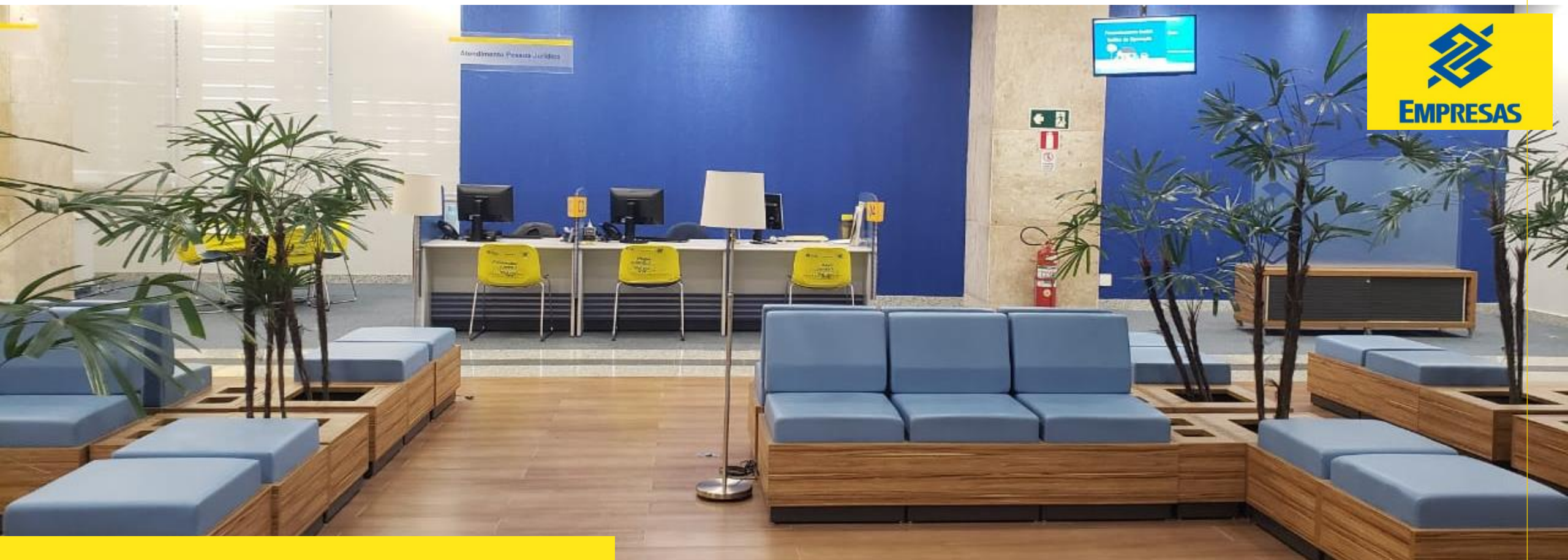
ESTILO



Mais 3 escritórios Estilo Investidor

Otimização da Rede

Atendimento Especializado a Clientes Empresa

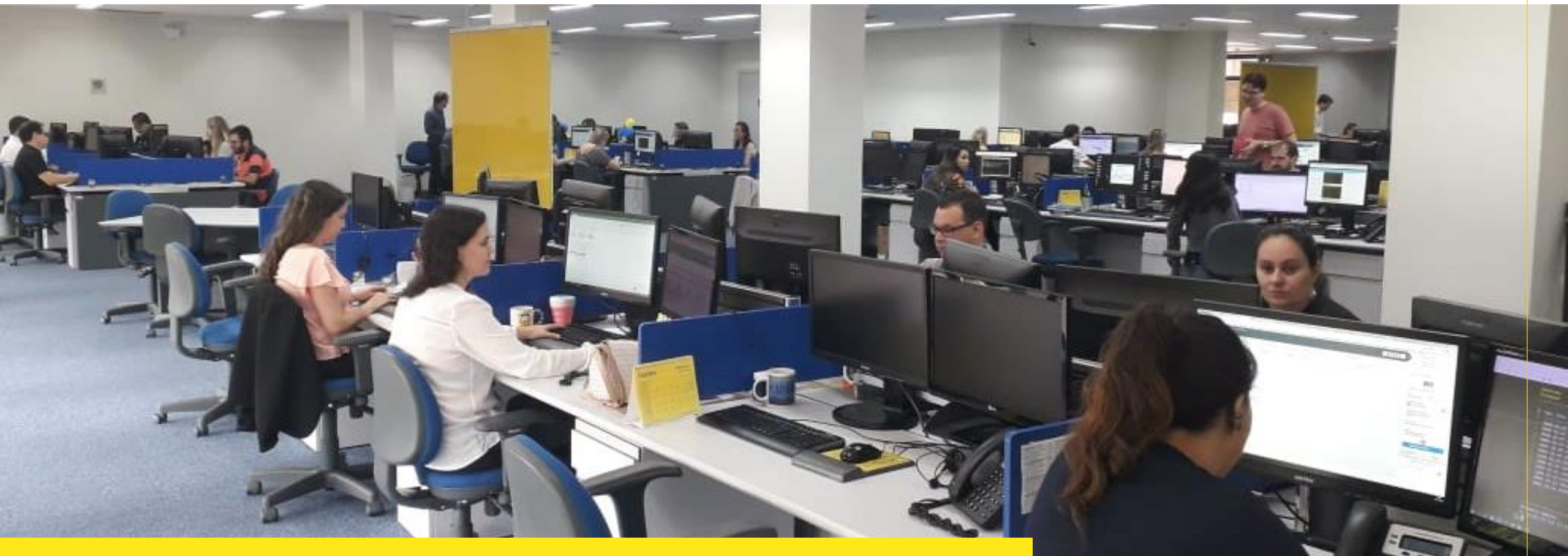


Mais 42 Agências Empresas



Otimização da Rede

Novo Escritório BB Leve: Atendimento remoto de clientes com perfil digital



Mais 01 Escritório com 100 mil clientes alta renda

Otimização da Rede



Terminais Recicladores: Depósito em dinheiro direto na conta do cliente

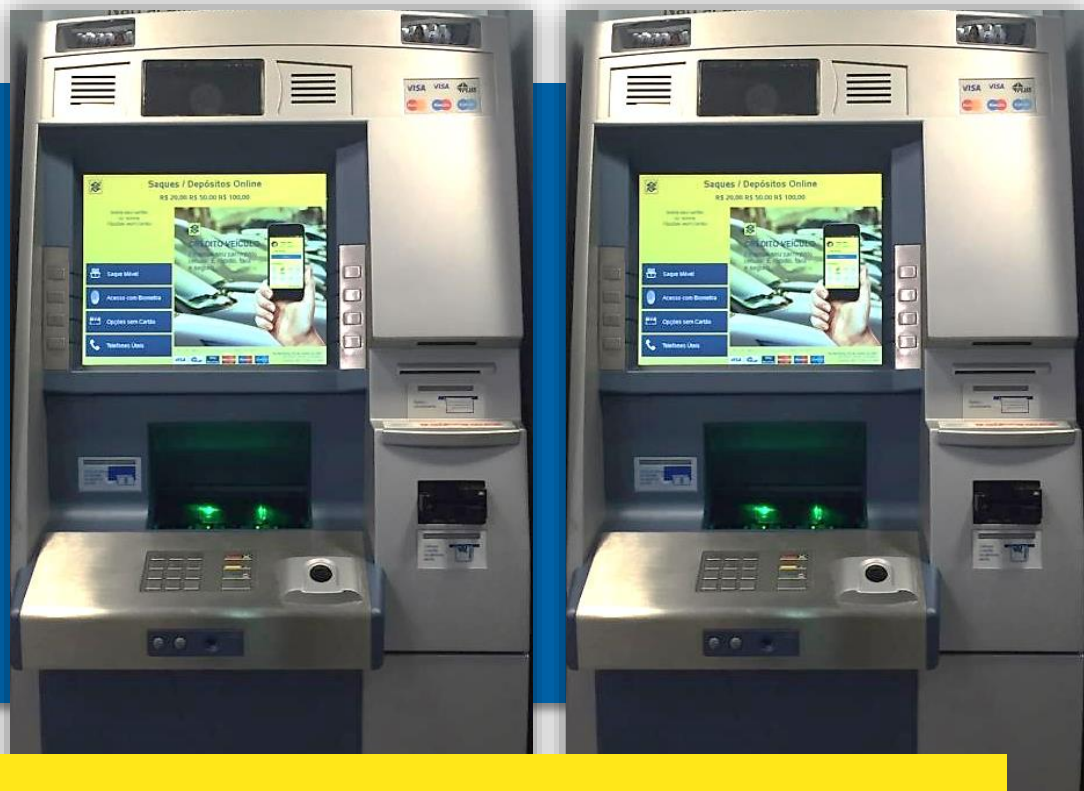


Mais 6,3 mil ATM's Recicladores em Ações

Otimização da Rede



Loja BB: Estrutura Simples, sem atendimento de caixa e com terminais recicladores



Mais 22 Lojas BB

Otimização da Rede

Rede Mais BB



542 Lojas Mais BB

Otimização da Rede

BB Itinerante: Agência móvel para apoio a estratégias negociais



Mais 05 Agências Móveis

 **BANCO DO BRASIL**

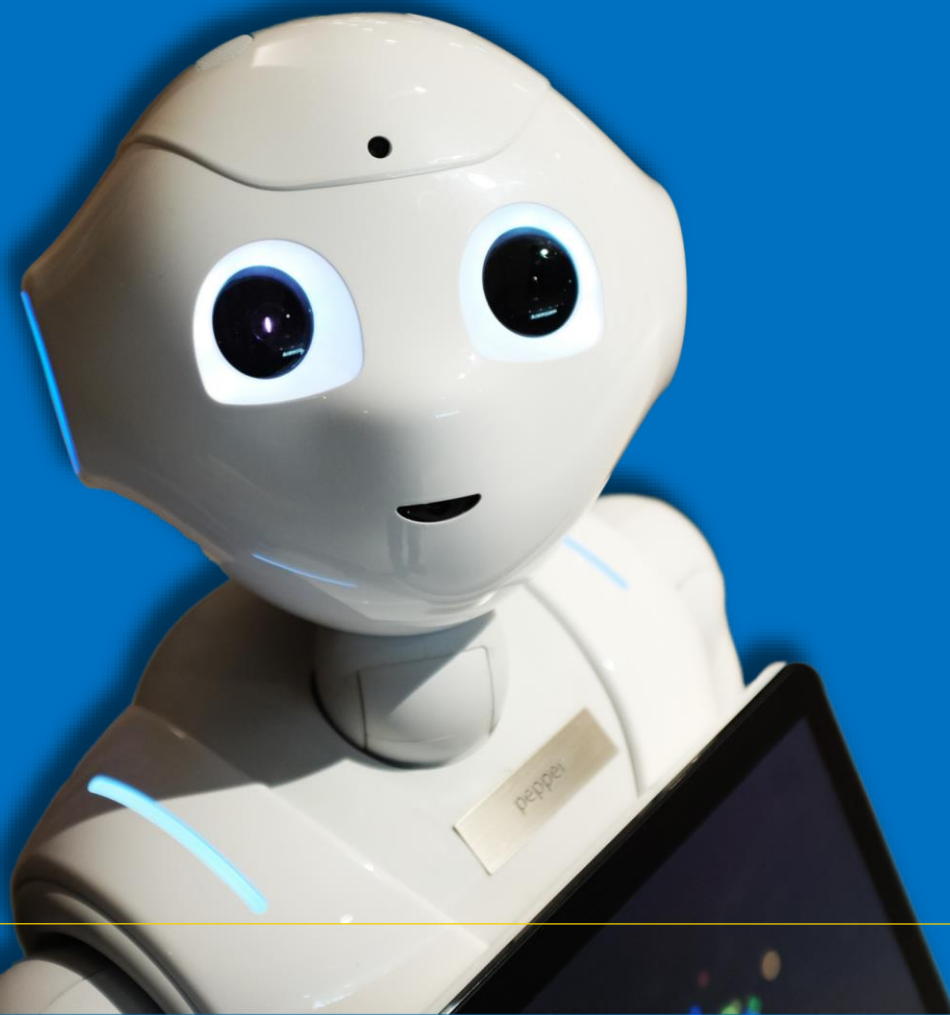


Especialização do Atendimento: Evolução do Digital



Inteligência Artificial no Atendimento

Personalização e Eficiência



Lançamento
ROBÔ ADVISOR
para clientes: 01/11

**INVESTIMENTOS
POR OBJETIVOS**





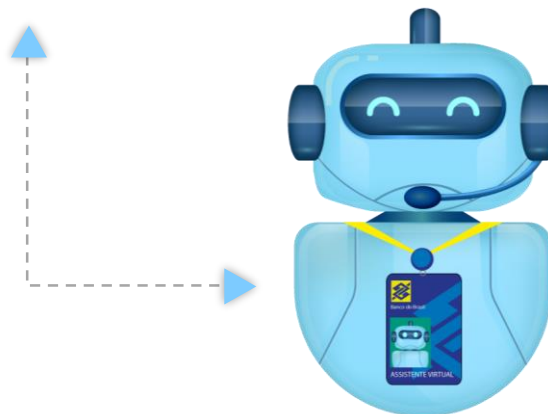
Inteligência Artificial no Atendimento

Personalização e Eficiência



200 mil atendimentos média/mês Ago a Out/19

- Autoatendimento conclusivo
- Transbordo para atendimento pessoal
- Atendimentos sem identificação de conclusão



Aprimoramento
dos diálogos

1

1,1 milhão de
atendimentos
em 2019

Resolutividade do Bot:
53,5% *Whatsapp*

2

3

19 transações
disponíveis para os
clientes



Atendimento Digital

Personalização e Eficiência



81,0%

das transações
realizadas via
Internet e Mobile

SET/2019



13,6 mi

de usuários
no App nos
últimos 3 meses

SET/2019

Exclusivo no App do BB:

Portabilidade de
Crédito Consignado

Contratação de
Crédito Imobiliário

Renovação de
Pronaf Custeio

#VaiNoApp



Pagamento por
aproximação



4,4 milhões

de Transações

75,5%

Através de
Carteiras Digitais
3T19

Clientes nativos
Digitais no BB²

3,7 milhões

84%

Com até 40 anos

(1) Contas, Pacotes, Fundos de Investimentos, Cartão, Capitalização, Seguros e Consórcios. (2) Clientes que iniciaram relacionamento por meio de canais digitais, de Nov/2016 a Set/2019.

Inovações no Atendimento a MPE



PJ MOBILE

+ de 65

transações
disponíveis

**O mais
completo
do mercado**

📍 ACL
Digital

📍 BB Giro
Digital

📍 BB
Financiamentos

📍 Desconto de
Títulos Digital

📍 Conta
Garantida BB

📍 Cobrança
Bancária BB

Novas soluções disponíveis
Pagamentos, Cobrança, Débito, Consultas e outros

Especialização do Atendimento: O que vem por aí



Papel da Rede Física



Pontos físicos para entregar valor ao cliente e aumentar a exposição da marca.



“A Agência BB é um ponto de conexão de pessoas e relacionamentos que viabiliza negócios e a experiência da marca no contexto local.”

Agências Varejo

Nova Ambiência



Agências Varejo

Nova Ambiência



Agências Varejo

Nova Ambiência



Flagship

Compartilhamento de Espaços, Coworking, Integração



Hall de Entrada

Flagship

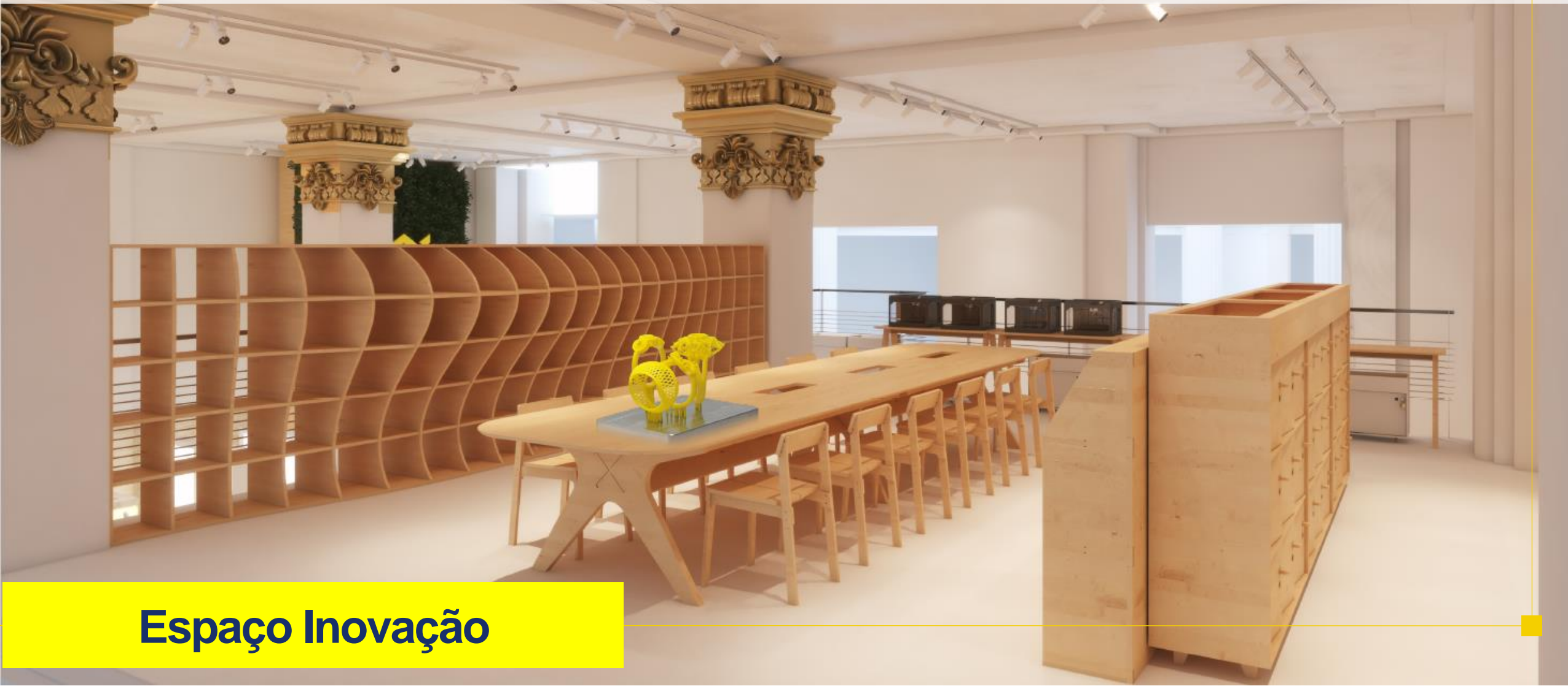
Compartilhamento de Espaços, Coworking, Integração



Salas de Atendimento

Flagship

Compartilhamento de Espaços, Coworking, Integração



Espaço Inovação

Flagship

Compartilhamento de Espaços, Coworking, Integração



Coworking

Flagship

Compartilhamento de Espaços, Coworking, Integração



Café BB

Flagship

Compartilhamento de Espaços, Coworking, Integração ■ ■



Espaço do Empreendedor

Flagship

Compartilhamento de Espaços, Coworking, Integração



Apresentações e Eventos Abertos



Um Olhar para o Futuro

Integração Físico e Digital





Banco do Brasil Reunião APIMEC São Paulo 2019



Carlos Renato Bonetti
Vice Presidente de Controles Internos
e Gestão de Riscos - CRO





Banco do Brasil Reunião APIMEC São Paulo 2019

Compliance e Gestão de Riscos na Governança

Dissemina cultura

Contribui com
transparência

Previne erros e fraudes

Descentraliza tomada
de decisão

Alocação ótima de capital

Alavanca Resultado

Gera valor econômico a
longo prazo

Agilidade dos processos

Clientes

Financeira

Processos

Pessoas

Sustentabilidade

Destques Crédito

Eficiência do *Mix da Carteira de Crédito*



Crescimento do
Crédito



Incremento
Linhas mais rentáveis



Foco de atuação no
Varejo



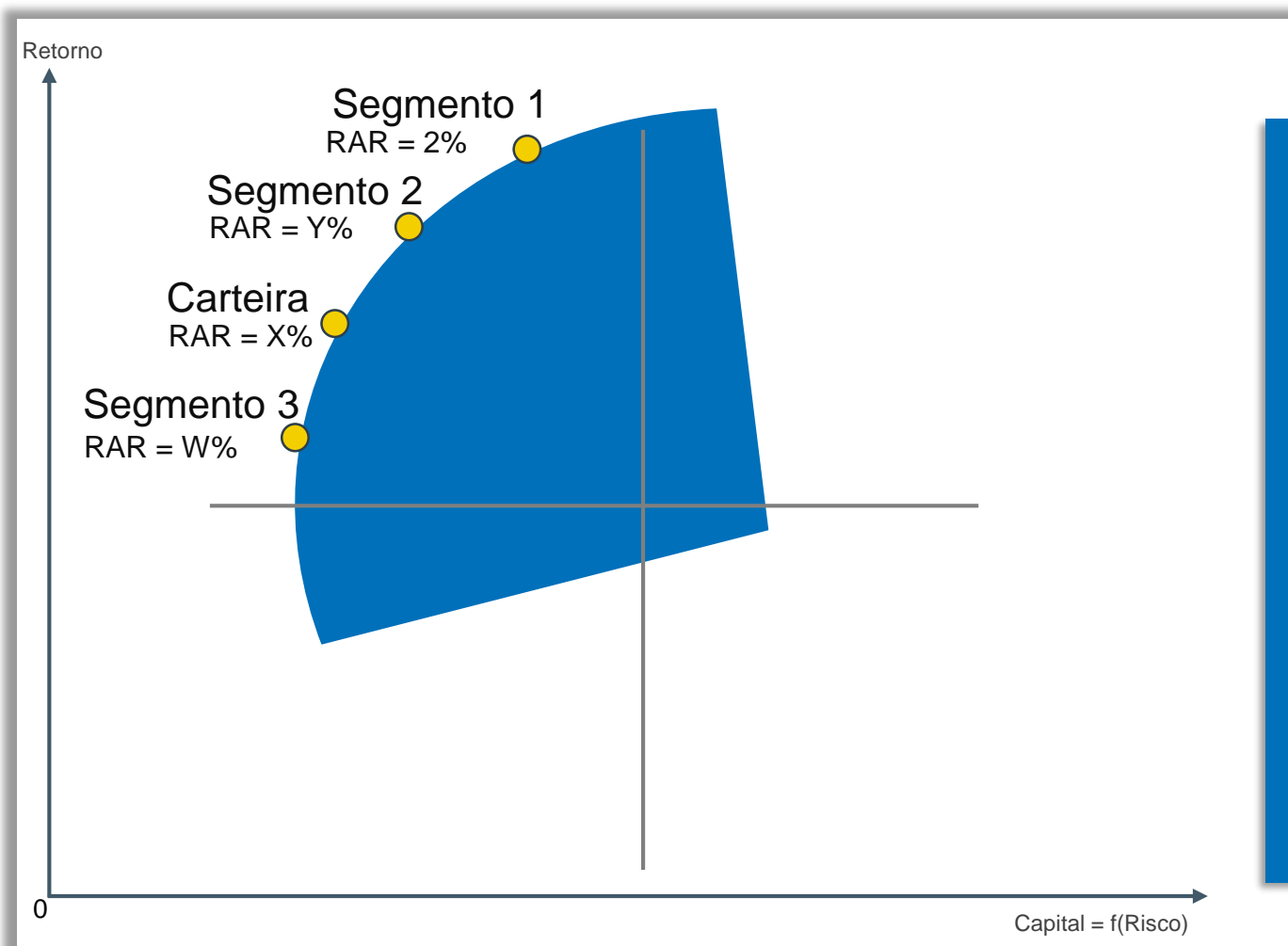
Ampliação da inserção no
Mercado de Capitais



Avanço do crédito nos
Canais Digitais

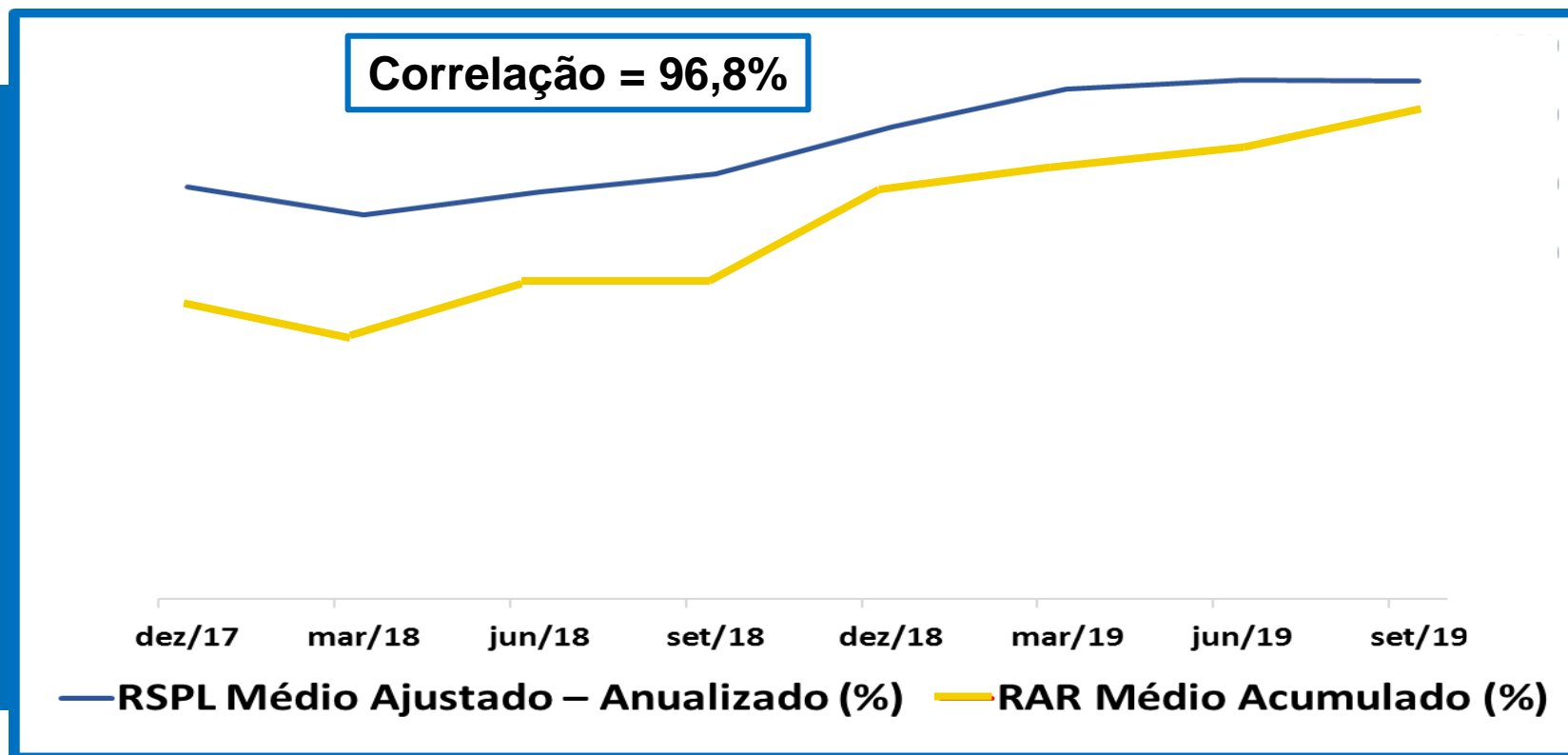


Apetite a Riscos

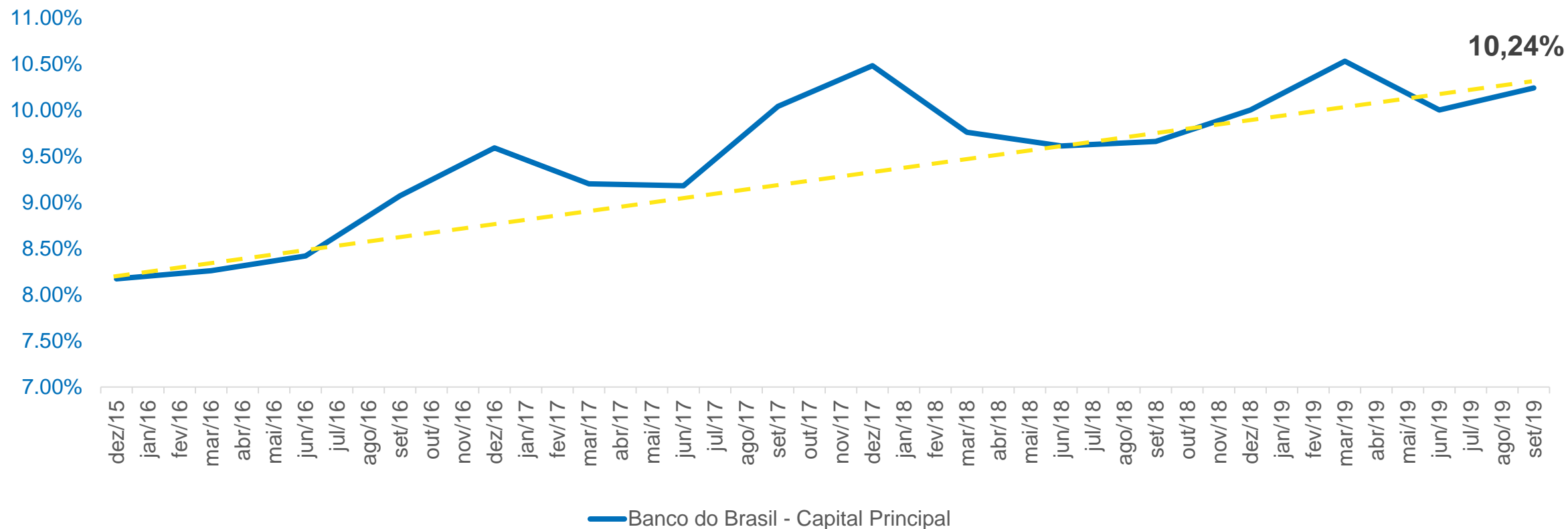


- ✓ Elevação do volume de negócios com melhor relação risco e retorno (RAR*).
- ✓ Eficiência na geração de resultados de Prestação de Serviços.
- ✓ Disciplina na execução do Planejamento Estratégico.

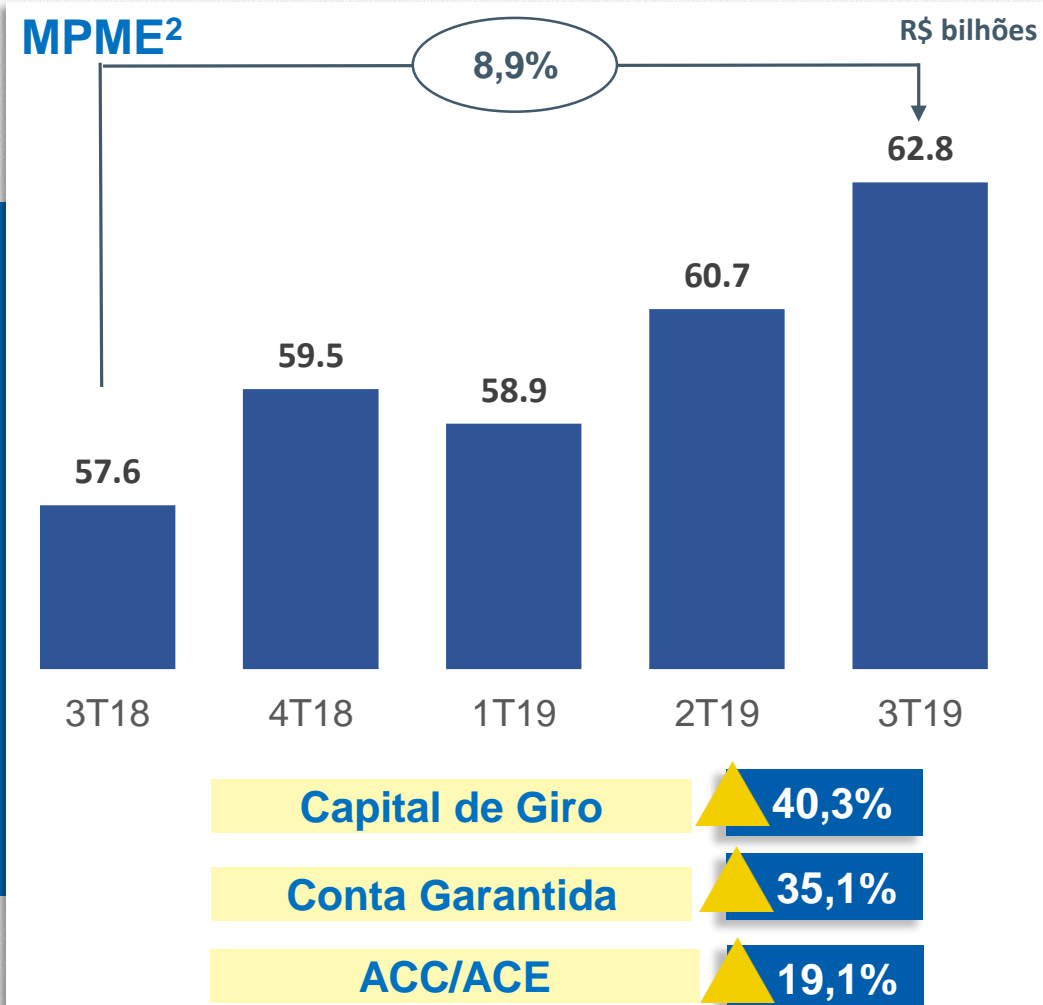
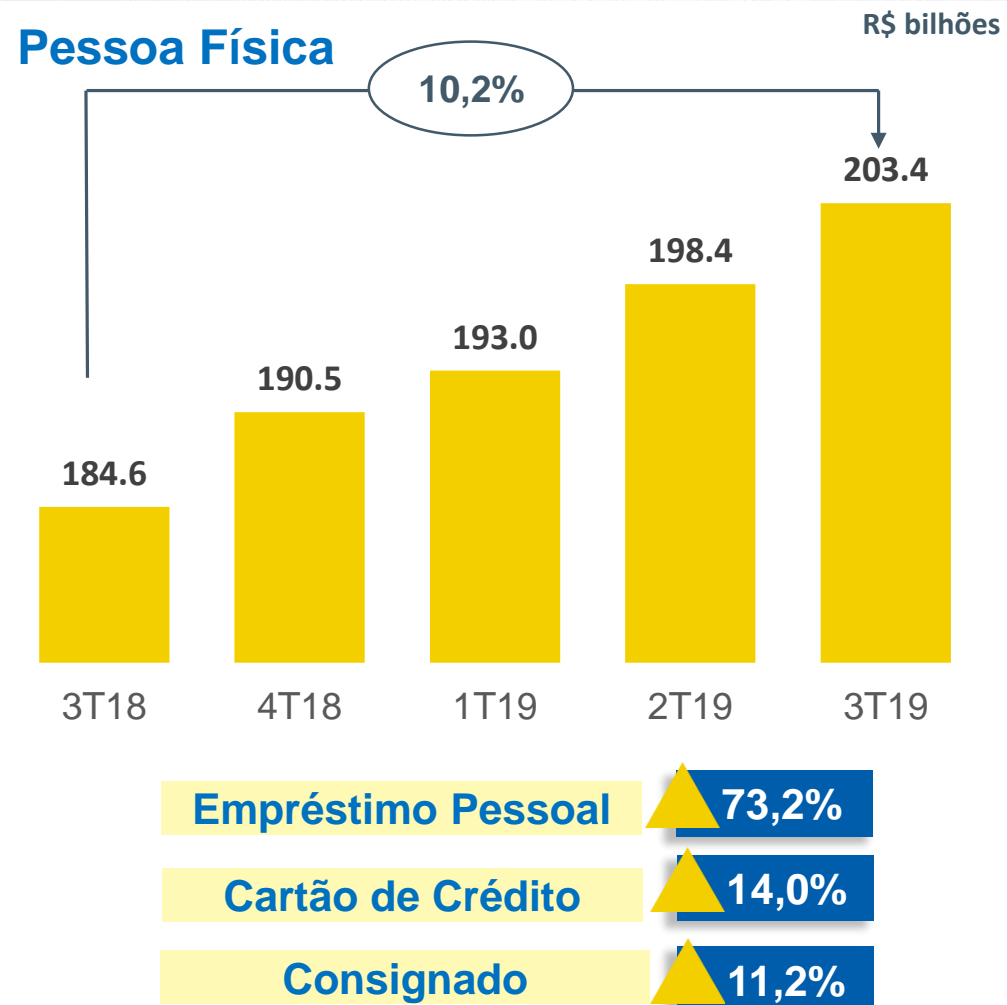
Retorno Ajustado ao Risco (RAR) x RSPL



Índice de Capital Principal



Carteira de Crédito¹

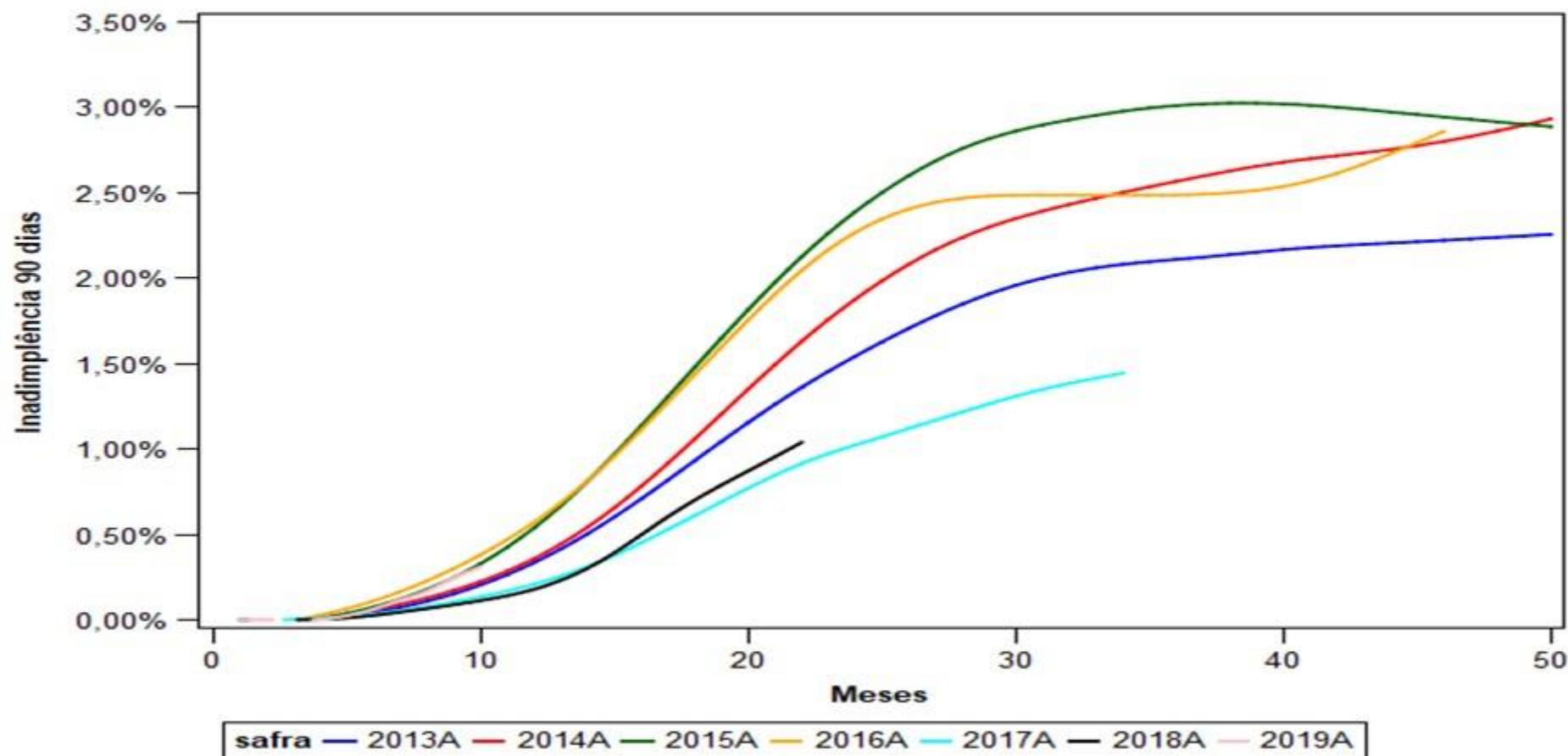


(1) Carteira de crédito orgânica.
(2) Empresas com faturamento até R\$ 200 milhões.

Safras Anuais



Carteira Total

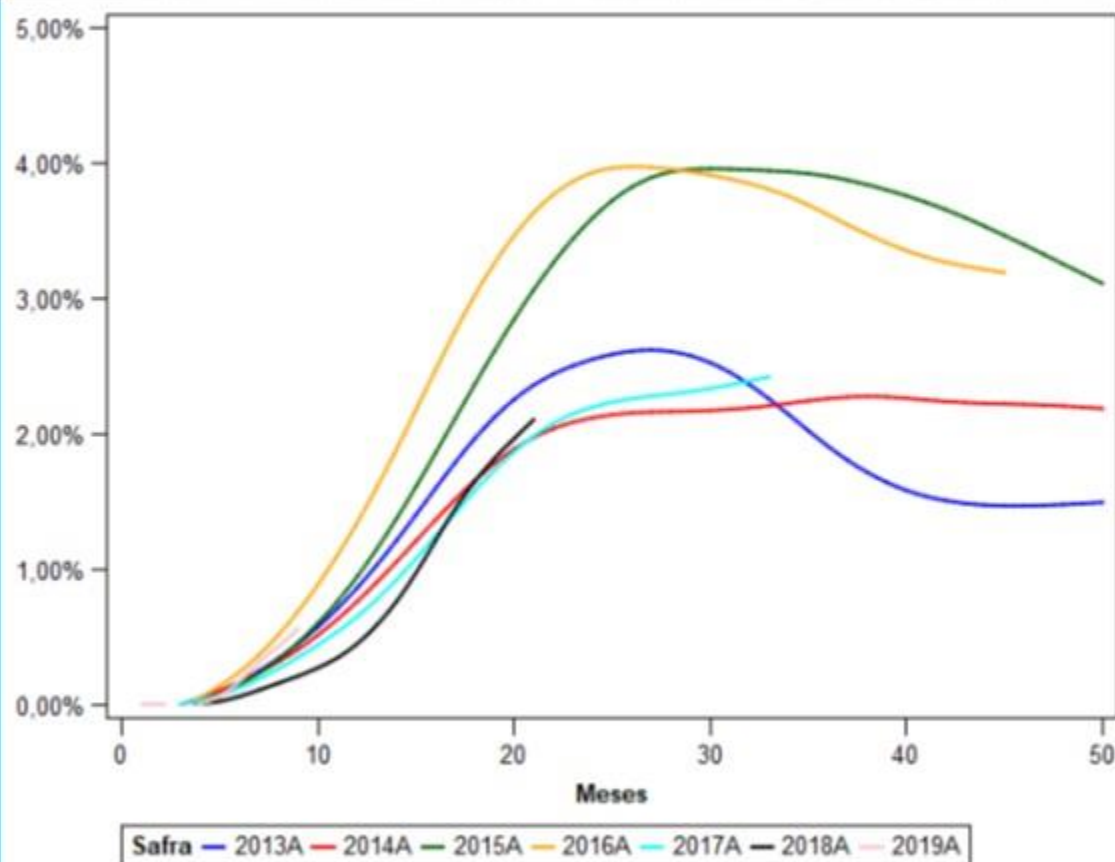


Safras Anuais



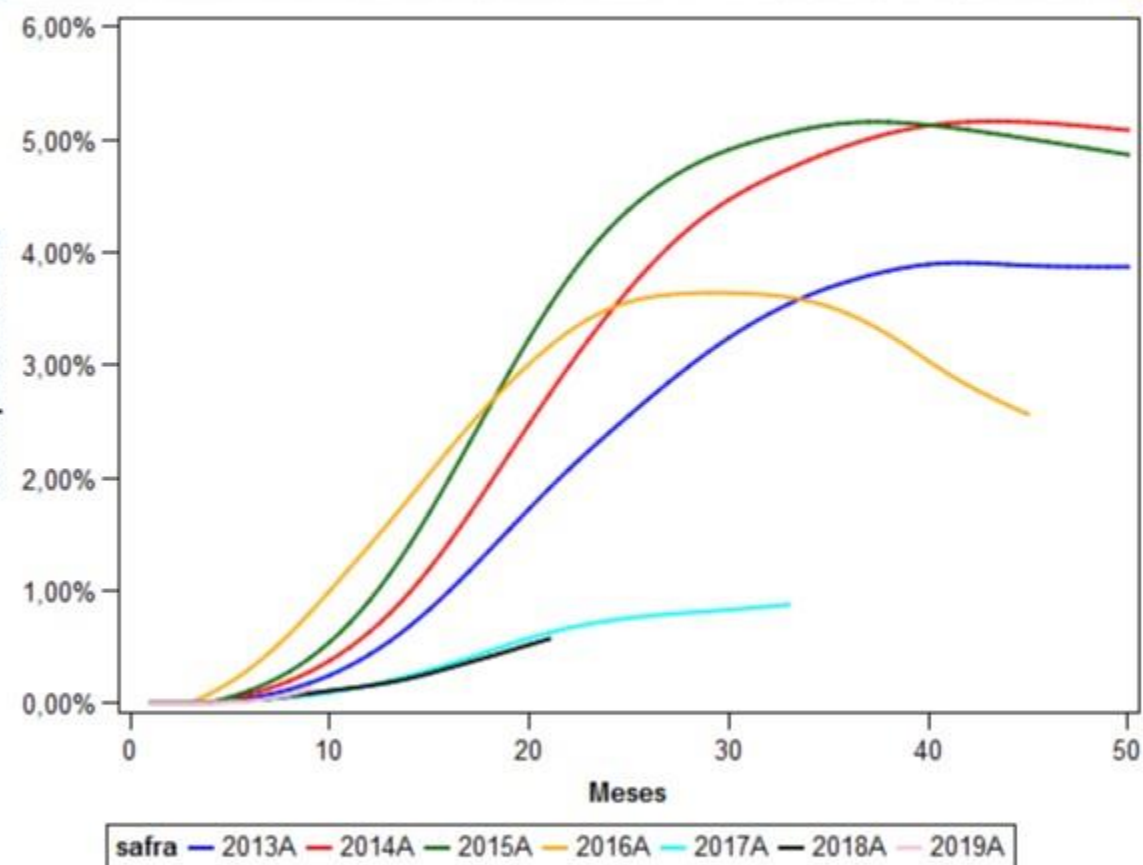
PF

Inadimplência 90 dias



MPME

Inadimplência 90 dias

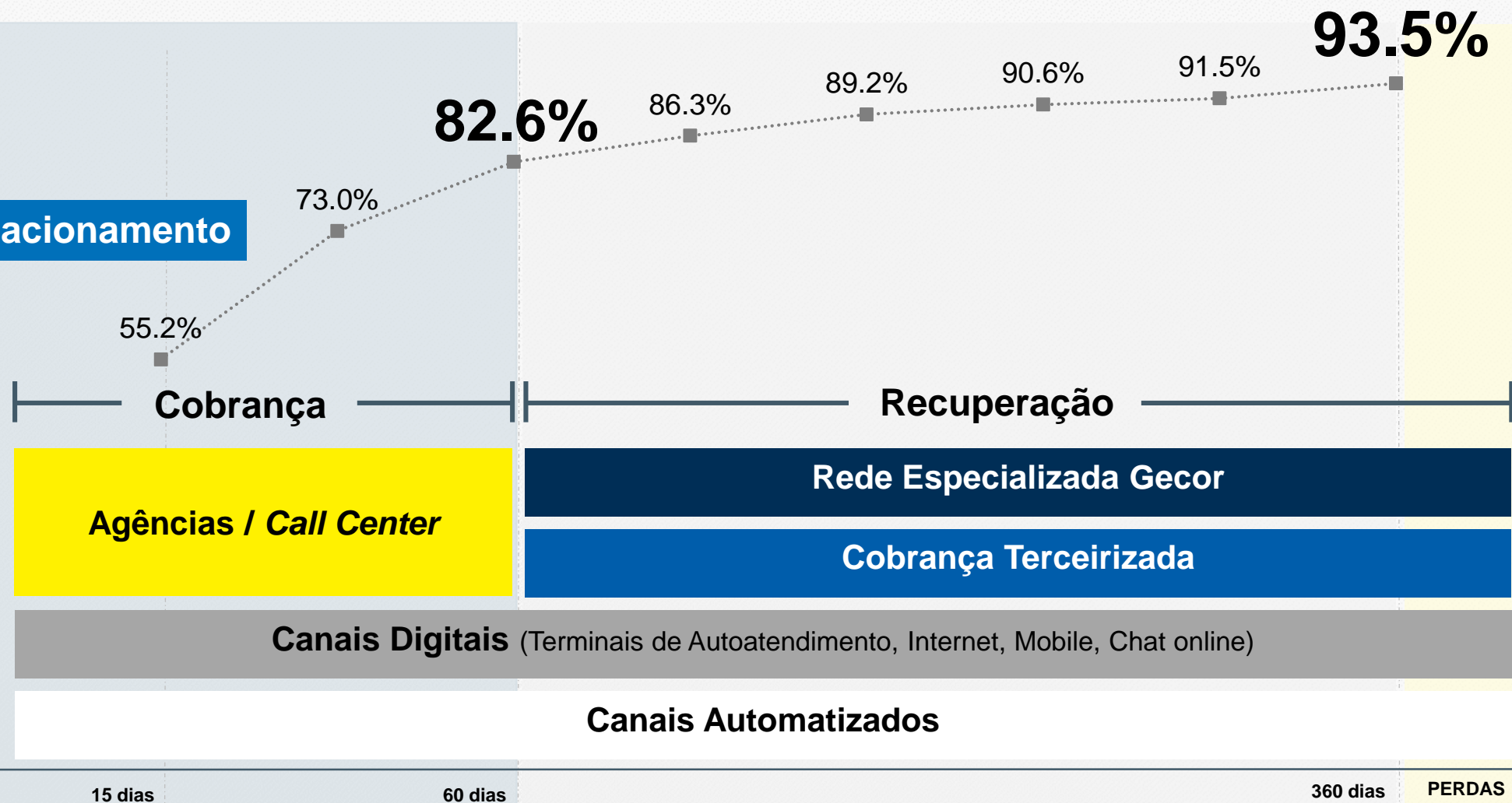


Safra atual **Pessoa Física** acompanha estratégia de *mix* da Carteira
Melhora na originação das operações do segmento **MPME**

Eficiência em Cobrança



↑ Relacionamento

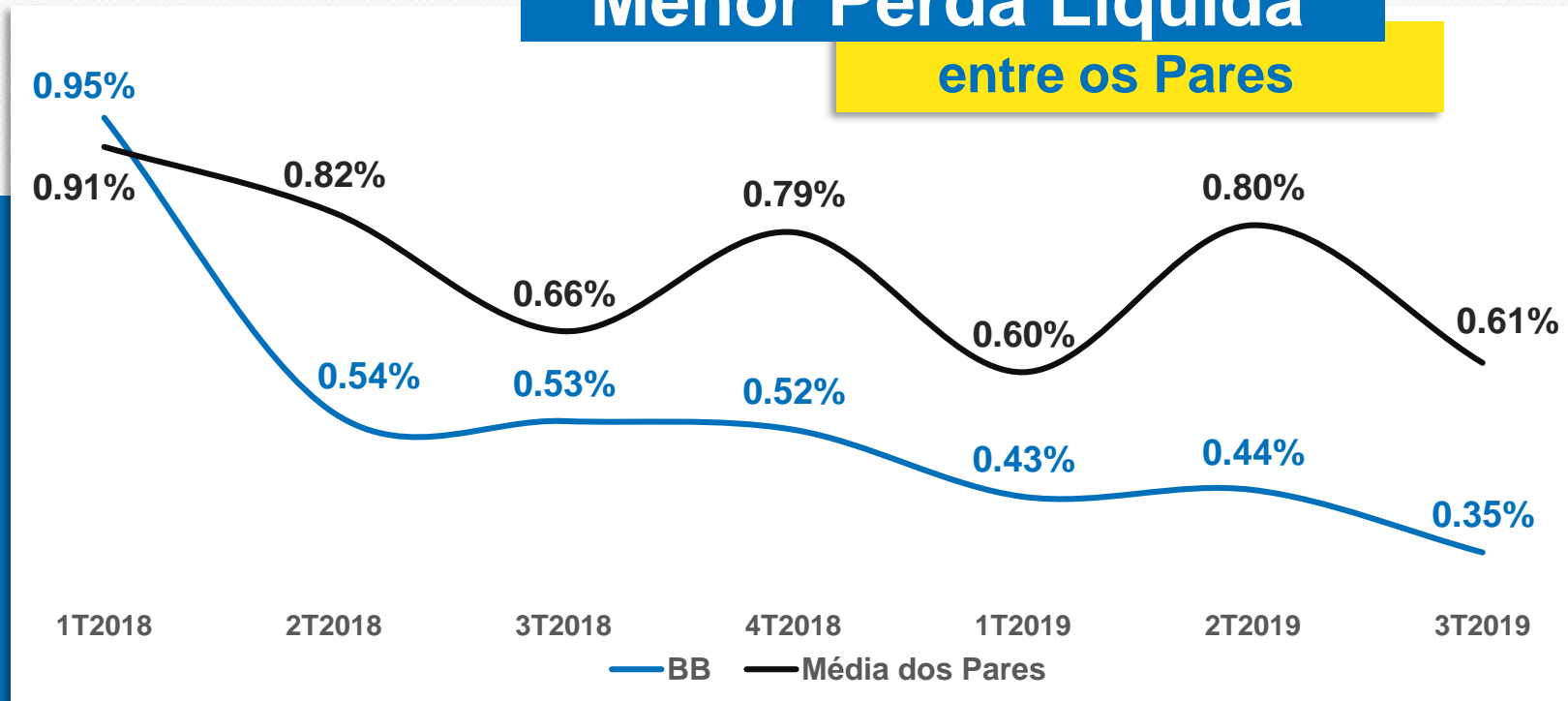


Dias de Cobrança

Redução de Perdas



Menor Perda Líquida entre os Pares



Índice de conformidade



Relatório de Conformidade – Evolução BB



Destaques



AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN
Consumidor



AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN
Prevenção a Ilícitos



AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN
Socioambiental



Banco do Brasil Reunião APIMEC São Paulo 2019



Selo Assiduidade
APIMEC-SP
Esmeralda





Banco do Brasil Reunião APIMEC São Paulo 2019