



RELATO INTEGRADO | 2020  
Consolidando um novo BRB



# Sumário

## 03. Mensagem do Presidente

---

## 05. Consolidando um novo BRB

- 03. Modelo de negócio
  - 08. Grandes números
  - 09. Destaques ESG
  - 11. Política de Responsabilidade Social e Ambiental
  - 12. Instituto BRB
- 

## 14. Combate à pandemia da Covid-19

- 15. SUPERA-DF
  - 16. Acredita-DF
  - 17. Estímulos à atividade econômica
  - 19. Proteção social
- 

## 20. O BRB

- 21. O Banco
  - 23. O Conglomerado
  - 24. Parceria estratégica com o Flamengo
  - 26. BRB Card
  - 27. Financeira BRB
  - 28. Corretora de Seguros BRB
  - 29. BRB Serviços
  - 30. BRB DTVM
- 

## 31. Governança Corporativa, conformidade e riscos

- 32. Gestão ética e transparente
- 34. Reestruturação organizacional
- 36. Controles internos, conformidade e Integridade
- 37. Risco, Inadimplência e Composição Carteira de Crédito

## 39. Pessoas

- 40. Gestão de talentos
  - 41. Perfil dos colaboradores
  - 42. Treinamentos e capacitação
  - 46. Avaliação de desempenho
- 

## 47. Desenvolvimento regional: faz parte da história do BRB e é sua alavanca de crescimento

- 48. Investimento cultural
  - 49. Financiamento da casa própria
  - 50. Atendimento ágil e eficiente para o setor produtivo
  - 52. Crédito Rural
- 

## 53. BRB: inteiro para você

- 54. Rede de atendimento
  - 56. Clientes
  - 58. Transformação digital
  - 59. Desempenho em 2020
- 

## 61. Visão de futuro

- 62. Expansão tecnológica
  - 63. Tecnologia e inovação
  - 64. Desenvolvimento das pessoas
  - 65. Perspectivas
- 

## 66. Créditos

# Mensagem do Presidente

O ano de 2020 foi cercado de desafios em razão da pandemia da Covid-19, mas também de grandes conquistas para o BRB.

2020 entrará para a história como um ano marcado por incertezas, sofrimento e desafios gerados pela Covid-19, que impactaram todo o mundo. Foi um ano que exigiu muito de todos nós, no campo pessoal e profissional, fazendo com que o BRB reforçasse suas ações sociais e se inserisse nos esforços para minimizar os impactos da pandemia.

Como parte desses esforços, lançamos o programa SUPERA-DF, que movimentou R\$ 4,4 bilhões e atendeu 32,7 mil clientes pessoas físicas e 8,5 mil empresas. Além do papel econômico, estivemos à frente dos principais programas sociais do Distrito Federal, que tiveram mais de 180 mil

famílias atendidas e acumularam repasses de, aproximadamente, R\$ 210 milhões em transferência de renda. Por meio do Instituto BRB, realizamos a doação de equipamentos para unidades hospitalares e a distribuição de cerca de um milhão de máscaras à população. Internamente, o BRB foi uma das primeiras instituições financeiras a implementar os protocolos de segurança, com a testagem completa de sua força de trabalho e a colocação de mais de 75% de suas equipes em *home office*.

Mesmo em um cenário adverso, iniciamos uma verdadeira transformação digital, com o objetivo de garantir uma melhor experiência para nossos clientes, que permita a contratação de todos os produtos e serviços BRB em uma jornada completamente digital. O maior destaque desse processo foi a parceria com o Flamengo, a partir do lançamento do Banco Digital Nação BRB

R\$ **456** milhões  
**Lucro Líquido**

FLA. O retorno dos torcedores superou nossas expectativas. Encerramos 2020 com quase 100 mil novas contas – e, cabe antecipar, fecharemos o primeiro semestre de 2021 com um milhão de novos clientes. É importante salientar também o lançamento do 1º Programa de Inovação Aberta, visando parcerias com *fintechs* que complementem os negócios do Banco.

Mantivemos a estratégia de expansão dos negócios, o que possibilitou atingir volume histórico em termos de contratação de crédito: cerca de R\$ 10 bilhões. Ao mesmo tempo, o BRB se tornou líder na concessão de financiamento imobiliário no DF e conseguiu praticamente dobrar sua carteira de crédito pessoa jurídica, transformando o Banco em uma alternativa efetiva para o financiamento dos projetos de investimento das empresas. Sem dúvida, um dos fatores importantes para o crescimento do BRB foi

**47,4%**  
de aumento na  
carteira de crédito





sua disposição de estar mais próximo dos clientes, por meio de parcerias para a criação de novos produtos e a adequação das condições de negócio, que geram valor no relacionamento. Esses esforços possibilitaram ampliar nossa atuação para além do Distrito Federal e acelerar nossa expansão para outras regiões, principalmente em Estados da região Centro-Oeste, Norte e Nordeste.

Internamente, uma agenda de reformulação da estrutura organizacional e de governança foi essencial para dar sustentação à expansão dos negócios. Em conjunto com a implementação do novo estatuto, reformulamos os comitês executivos e estatutários, com o objetivo de assegurar maior ênfase aos negócios por parte da Alta Administração. A revisão do planejamento estratégico consolidou a maior integração das empresas do conglomerado, a partir de uma visão de futuro única. Por sua vez, a revisão da

estrutura organizacional, anteriormente orientada a processos, passou a ter foco direcionado para a geração de resultados sustentáveis.

As ações orientadas à valorização das pessoas, contudo, representaram o maior legado de 2020. Durante o ano, convocamos 200 novos colaboradores aprovados em concurso público e redefinimos os programas de formação e capacitação, com destaque para o lançamento da primeira turma do Programa de *Trainee* interno. Para aperfeiçoamento do desempenho, lançamos a campanha de incentivo “Joga Junto”, que garantiu a distribuição de prêmios e o reconhecimento dos colaboradores com maior contribuição para os resultados do Banco. Demos continuidade à política de composição dos cargos de gestão exclusivamente via processo seletivo e iniciamos o projeto de melhoria do ambiente de trabalho, com a nova sede e o plano de reforma das agências.

**A expansão dos negócios nos permitiu apresentar um desempenho financeiro e níveis de retorno superiores à média dos demais bancos. Fechamos o ano de 2020 com Lucro Líquido Recorrente 10,5% acima do ano anterior.**

O empenho de homens e mulheres que dedicam suas vidas a consolidar o BRB como um banco público sólido, moderno, ágil, eficiente e competitivo permitiu construir um resultado recorde em 2020, no montante de R\$ 456 milhões. Muito além dos números, um novo BRB emerge, orientado por resultados econômicos e sociais que o tornam protagonista do estímulo à atividade econômica, à geração de emprego e renda e à melhoria da qualidade de vida da população na sua área de atuação. Alinhado às melhores práticas de governança e gestão, mesmo em um contexto adverso, olhamos para o futuro com esperança e a certeza de que estamos no rumo certo. Convido todos a conhecer o novo BRB!

Um forte abraço,

**Paulo Henrique Costa**



# Consolidando um novo BRB

O Banco de Brasília S.A. (BRB) mudou. E mudou pra melhor. Após a reestruturação organizacional iniciada em 2019, o Banco consolidou as ações já implantadas e deu continuidade ao processo de avanço em todas as áreas. Esse movimento criou bases sólidas para a transformação em um Banco mais ágil e eficiente, que se destaca pela inovação. Essas evoluções têm como foco a melhoria da experiência do cliente, a disponibilidade de novos produtos e serviços, além de contribuir para o crescimento

econômico e social da região do Distrito Federal por meio de soluções financeiras.

Neste ano, o BRB modernizou também este Relatório, ao apresentar suas informações de forma mais direta e precisa, maior número de recursos visuais e uma diagramação mais arrojada. A intenção é tornar este documento mais agradável e convidativo para você!

**Boa leitura!**

# Modelo de Negócio

## 1.926 milhões

em riquezas geradas ao longo de 2020

Estão listados, ao lado, os principais insumos utilizados pelo BRB em seu modelo de negócio, buscando demonstrar o desenvolvimento de seus processos e a criação de valor para todas as partes interessadas.

### CAPITAIS



#### Natural

A Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) busca incentivar e promover o engajamento de todos os *stakeholders* do BRB para a disseminação de práticas e políticas públicas voltadas para a sustentabilidade.



#### Financeiro

Recursos financeiros disponíveis.



#### Social e de relacionamento

Relacionamento com empregados, clientes, órgãos públicos e com a sociedade, como importante fomentador do desenvolvimento do Centro-Oeste.



#### Humano

4.498 colaboradores



#### Manufaturado

Equipamentos e instalações do BRB. Desenvolvimento do Centro-Oeste.



#### Intelectual

Equipe engajada para desenvolver canais mais interativos, que proporcionem a melhor experiência do cliente, de forma a oferecer soluções de um banco moderno, ágil e completo.

## DESENVOLVIMENTO DO NEGÓCIO

- Implementação do Programa de Integridade Ética e de Combate à Corrupção;
- Nova versão do Estatuto Social do BRB;
- Operação das empresas do Conglomerado BRB (Participantes da BRBCARD, Corretora Seguros BRB, BRB Serviços, DTVM e Financeira BRB);
- Os eixos de gestão baseados no BRB Progredir:

**P**essoas;  
**R**elacionamento e Atendimento;  
**O**bjetivos;  
**G**overnança, Gestão de Riscos e Controle;  
**R**esultados;  
**E**ficiência Operacional;  
**D**esenvolvimento;  
**I**novação e modernização;  
**R**eferência.

### GERAÇÃO DE VALOR

Promoção de ações para incentivo do consumo consciente, descarte responsável de resíduos e eficiência energética. Participação no Programa de Otimização do Uso Prioritário da Água - Poupa DF e promoção de ações socioambientais pelo Instituto BRB, como o Articulador de Desenvolvimento Sustentável (ADS).

Riqueza gerada de **R\$ 1.926 milhões**, distribuídos em:

- **R\$ 874,8 milhões** pagos a empregados;
- **R\$ 570,1 milhões** para pagamento de impostos, taxas e contribuições;
- **R\$ 31,0 milhões** para remuneração de terceiros;
- **R\$ 449,6 milhões** para remuneração de capitais próprios.

Projetos focados no desenvolvimento regional de Brasília, promovidos pelo BRB e pelo Instituto BRB. Lançamento da Plataforma Agronegócio BRB.

Programas e ações de melhoria da qualidade de vida profissional e física; investimentos de **R\$ 4,2 milhões de reais** em desenvolvimento e qualificação profissional em 2020.

- **138 agências** em todas as regiões do Distrito Federal e entorno, além de presença em Minas Gerais, Goiás, Rio de Janeiro, São Paulo, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul;
- **141 correspondentes bancários** (BRB Conveniência);
- **585 ATMs próprios**;
- **30 mil** compartilhados;
- **794 mil** clientes;
- **16,2 bilhões** na carteira de crédito.

Compromissado com questões socioambientais, o Banco emprestou quase **R\$ 6 milhões** para a construção de usinas de energia limpa em propriedades rurais e conquistou o 1º lugar no Distrito Federal em concessão de crédito para a agricultura familiar e o médio produtor.

# Compromisso da **gestão**

“Ser um banco público sólido, moderno, ágil, eficiente e competitivo. Protagonista do estímulo à atividade econômica, à geração de emprego e renda e à melhoria da qualidade de vida da população na sua área de atuação, alinhado às melhores práticas de governança e gestão, e aos princípios e valores éticos.”.

## **Eixos da gestão: BRB PROGREDIR**

Alinhado às estratégias definidas para o Banco, o Programa BRB Progredir determina as diretrizes que devem nortear as ações de todos os profissionais do Conglomerado.



## **PROPÓSITO**

### **TRANSFORMAR A VIDA DAS PESSOAS**

e promover desenvolvimento econômico, social e humano por meio de soluções financeiras, de meios de pagamento e de seguridade simples, inovadoras e digitais, com uma experiência única e completa



## **MISSÃO**

**Atuar como banco público sólido, ágil, moderno, eficiente e rentável, protagonista do desenvolvimento econômico, social e humano, da geração do emprego e renda e da melhoria da qualidade de vida regional, alinhado às melhores práticas de governança e gestão e aos princípios e valores éticos.**

# Grandes números

R\$  
**456** mi  
Lucro Líquido  
↑ 10,45% em  
2020

R\$  
**16,2** bi  
Carteira de  
crédito ampla  
↑ 47,4% em 2020

R\$  
**831** mi  
Resultado  
operacional  
↑ 12,5% em 2020

R\$  
**2.407** mi  
Margem  
financeira  
↑ 15,2% em 2020

**24,5%**  
ROAE

**2,2%**  
ROAA

**14,62%**  
Basileia III

**1,7%**  
Inadimplência

1. Dado referente às carteiras comerciais do BRB e da Financêira BRB.



# Destques ESG

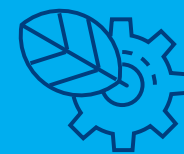
O Conselho de Administração, a Diretoria do Banco e as demais empresa que integram o Conglomerado BRB, assim como seus colaboradores, têm acompanhado com especial atenção o desenrolar das iniciativas corporativas de análise da sustentabilidade das suas atividades, envolvendo aspectos ligados ao impacto no meio ambiente, nas pessoas e na sociedade em que operam e a adequada governança das suas ações e decisões. Essa pauta, conhecida como ESG (ou ASG em português, que significa Ambiental, Social e Governança), tem demandado ajustes ou revisões nas estratégias da atuação empresarial no mundo inteiro, incluindo o Brasil.

Na qualidade de sociedade de economia mista, controlada pelo Governo do Distrito Federal e de capital aberto, o BRB tem uma agenda ESG alinhada aos seus objetivos, conforme estabelecido no Art. 12, parágrafo 2º do seu Estatuto Social –

“o BRB deverá, nos termos da lei, adotar práticas de sustentabilidade ambiental e de responsabilidade social corporativa compatíveis com o mercado em que atua” – e no Art. 4º, parágrafo 5º: “...e apoiará atividades socioambientais e culturais, diretamente e/ou em parceria com outras entidades”.

Em 2020, o Conglomerado BRB centrou suas principais iniciativas socioambientais na esfera da proteção à saúde, em um esforço para reduzir os prejuízos sanitários, econômicos e sociais decorrentes da pandemia, e no apoio à economia da região, conforme descrito no item a seguir, denominado “Combate à pandemia da Covid-19”.

No âmbito corporativo, implantou-se uma nova estrutura organizacional no Banco, substituindo um modelo de gestão baseado em processos por um modelo de gestão baseado nas verticais de negócio do Banco e seu resultado. Dentre



Esta pauta, conhecida como ESG (Social, Ambiental e Governança), tem demandado ajustes ou revisões nas estratégias da atuação empresarial no mundo inteiro, incluindo o Brasil.

outros aperfeiçoamentos, cabe destacar os novos comitês executivos e estatutários que permitem o maior envolvimento da Alta Administração nos temas críticos ao negócio da instituição. Por sua vez, a implantação da corregedoria independente, responsável pelos processos de correção da instituição, reforça a estrutura de governança. Por fim, merece nota a criação da Secretaria Geral de Governança, destinada a apoiar as instâncias da Alta Administração, bem como propor e acompanhar a adoção de boas práticas de governança corporativa.

O BRB pretende, nos próximos anos, ir além das iniciativas atuais, aprimorando os processos de governança corporativa e a atuação na agenda socioambiental, em benefício de seus acionistas, clientes, funcionários, fornecedores, prestadores de serviços e de toda a sociedade de Brasília e das demais áreas de atuação do Conglomerado BRB.

# Principais iniciativas que atendem aos critérios ESG

## SOCIAL

- Atendimento Inclusivo;
- Recuperação de crédito: atenta ao comprometimento de renda (PF); e à preservação dos empregos e da atividade econômica (PJ);
- 1º Prêmio de Economia Solidária Rede Brasil Mulher;
- Voluntariado Empresarial – BRB Solidário;
- Ações de enfrentamento à Covid-19;
- Supera DF;
- Acredita DF;
- Distribuição de máscaras descartáveis;
- Grupos internos de discussão sobre diversidade;
- Podcasts, posts e cartilhas sobre saúde;
- Melhoria do Clima Organizacional;
- Doação de respiradores e monitores de sinais vitais para as UTIs do sistema público de saúde do DF.

## AMBIENTAL

- Programa CSA – Comunidade que sustenta a agricultura;
- Política de Responsabilidade Socioambiental;
- Prédio do CNC com ecoeficiência, aquisição de computadores com selo verde, economia no consumo de papel mediante novos processos de digitalização.

## GOVERNANÇA

- Adesão do BRB aos Códigos da Anbima: Código de Distribuição de Produtos de Investimento, Código de Negociação de Instrumentos Financeiros e Código para o Programa de Certificação Continuada;
- Adesão ao Sistema de Autorregulação Bancária (SARB);
- Programa de Integridade;
- Gestão de compliance;
- Gestão de PLD/FT;
- Criação da Secretaria Geral de Governança;
- Nova estrutura com criação de comitês para assuntos específicos e corregedoria.



# Política de Responsabilidade Social e Ambiental

A Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) do BRB foi integralmente reformulada em 2019. O documento busca incentivar e promover o engajamento de todos os *stakeholders* para a disseminação e o desenvolvimento de conhecimentos, práticas e políticas públicas voltadas para a sustentabilidade.

Com o objetivo de valorizar nosso capital humano dentro do viés social, o Banco busca implementar ações que proporcionem melhoria na qualidade de vida e no relacionamento entre as pessoas, como a instituição dos grupos de afinidade nas cinco principais dimensões de diversidade (PCDs, Raça/Etnias, LGBTQIA+, Gênero e Gerações), para realizar debates e identificar as principais demandas de cada grupo. Foi realizada, também, a Pesquisa Anual de Clima, visando mensurar a percepção dos colaboradores quanto ao clima organizacional. A intenção é identificar *gaps* que gerem planos de ações focados.

## Princípios da Política de Responsabilidade Social do BRB:

- I – Respeito:** valorizar e respeitar os direitos humanos e exigí-lo de todas as partes envolvidas na cadeia de atuação do BRB - empregados, clientes, colaboradores, comunidades e fornecedores, além de combater qualquer prática de trabalho infantil e de trabalho escravo, de discriminação e/ou violência;
- II – Postura Ética, transparente:** assegurar a conduta ética e transparente em todas as atividades da empresa, disponibilizando as informações de forma tempestiva;
- III – Desenvolvimento da Região:** promover o alinhamento de aspectos socioambientais, integrados às operações financeiras, aos produtos e aos serviços, assegurando atuação econômica viável, justa e correta;
- IV – Parceiro do Governo do Distrito Federal - GDF nas Políticas Públicas:** trabalhar em conjunto com o GDF no desenvolvimento de políticas públicas, visando a melhoria da prestação de serviços para a comunidade;
- V – Uso consciente dos Recursos Naturais:** analisar os impactos das ações diretas internas e das operações de crédito, priorizando as potencialmente positivas, descartando aquelas com efeitos majoritariamente negativos e realizando e/ou demandando, quando aplicável, ações para mitigação desses efeitos;
- VI – Inclusão Financeira:** contribuir para a inclusão social das pessoas por meio da bancarização, do acesso ao crédito e do seu uso consciente;
- VII – Gestão do Risco Socioambiental:** realizar a gestão do risco socioambiental de forma integrada com os outros riscos da instituição, evitando a realização de operações com maior potencial de causar dano socioambiental;
- VIII – Diversidade:** reconhecer, aceitar e valorizar a diversidade em todas as partes envolvidas na cadeia de atuação do BRB, combatendo a discriminação.

## Instituto BRB

Com o propósito de transformar vidas para fazer a diferença, o Instituto BRB (IBRB) atua como braço institucional do Conglomerado BRB para o desenvolvimento humano, responsabilidade socioambiental e sustentabilidade. As atividades do Instituto são desempenhadas com recursos dos seus mantenedores BRB, Financeira BRB, BRB DTVM, BRBCard e Seguros BRB. Em 2020, várias ações foram promovidas, entre elas:



### Programa CSA

O “CSA - Comunidade que Sustenta a Agricultura” é o programa no qual um grupo fixo de consumidores se compromete a contribuir mensalmente, durante um período determinado, com o orçamento semestral de uma produção agrícola. Em contrapartida, o consumidor recebe semanalmente os alimentos produzidos no local, com manejo biodinâmico, livre de agrotóxicos. Assim, o programa gera um incentivo ao micro produtor rural, viabiliza sua produção e amplia a rede de alcance de vendas.

No último mês do ano, o programa recebeu a certificação “Selo Social”, concedida pelo Instituto Abaçaí. A entidade mantém um programa de certificação para instituições, empresas, entidades sociais e órgãos públicos que demonstrem compromisso social e realizem projetos estruturados voltados para a melhoria dos indicadores de desenvolvimento social.

### Programa de Aceleração de Impacto Social (PAIS)

O Instituto BRB, em parceria com os Institutos Sabin, Cooperforte, Bancorbrás e Sicoob, atua em forma de rede colaborativa com o propósito de capacitar organizações sociais do Terceiro Setor. O projeto, desenvolvido em uma estrutura de rede, conta com a coordenação da Phomenta, negócio social que oferece cursos de capacitação sobre gestão e governança, potencial de impacto social, transparência e responsabilidade financeira, e práticas de captação de recursos e sustentabilidade. As organizações selecionadas têm como perfil comum serem criadas e geridas por empreendedores sociais de alto engajamento, que estejam enfrentando um problema real da sociedade e precisam ampliar o acesso a ferramentas de gestão para melhorar o impacto do seu negócio social.

### 1º Prêmio de Economia Solidária – Rede Brasil Mulher

O Prêmio consistiu em um processo seletivo de empreendimentos coletivos, dentro dos preceitos da economia solidária. Constituídos majoritariamente por mulheres ou relacionados com projetos voltados para o apoio às mulheres, a primeira fase selecionou 12 empreendimentos solidários, que no decorrer do processo foram apresentando os resultados aos desafios propostos. Na última fase, cinco projetos foram selecionados e receberam o capital semente no valor de R\$ 10 mil. O projeto contou com a parceria feita com a Universidade de Brasília, por meio de convênio celebrado com o Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico (CDT). No termo de cooperação técnica, o Instituto BRB financiou bolsas para pesquisadores que acompanharam o projeto no desenvolvimento de metodologia e ofereceram capacitação para os empreendimentos participantes.



Frente à gravidade da pandemia, foram distribuídas 450 cestas de alimentos, em caráter urgente e emergencial para Organizações Sociais.

### **Voluntariado Empresarial - BRB Solidário**

Objetiva mobilizar os colaboradores do Banco para a condução de ações sociais em prol do bem estar da comunidade. Várias instituições assistenciais e prestadores de serviços são beneficiados em suas campanhas. A iniciativa engloba anualmente cinco ações institucionais: Campanha do Material Escolar, do Agasalho, de Apoio ao Combate ao câncer infanto-juvenil (McDia Feliz), do Dia das Crianças e do Natal. Devido à pandemia do coronavírus, em 2020, foram promovidas as Campanhas do Material Escolar, arrecadando 900 kits escolares, e a Campanha do Natal, atendendo 265 beneficiários de instituição social que atua com educação inclusiva, em área rural.

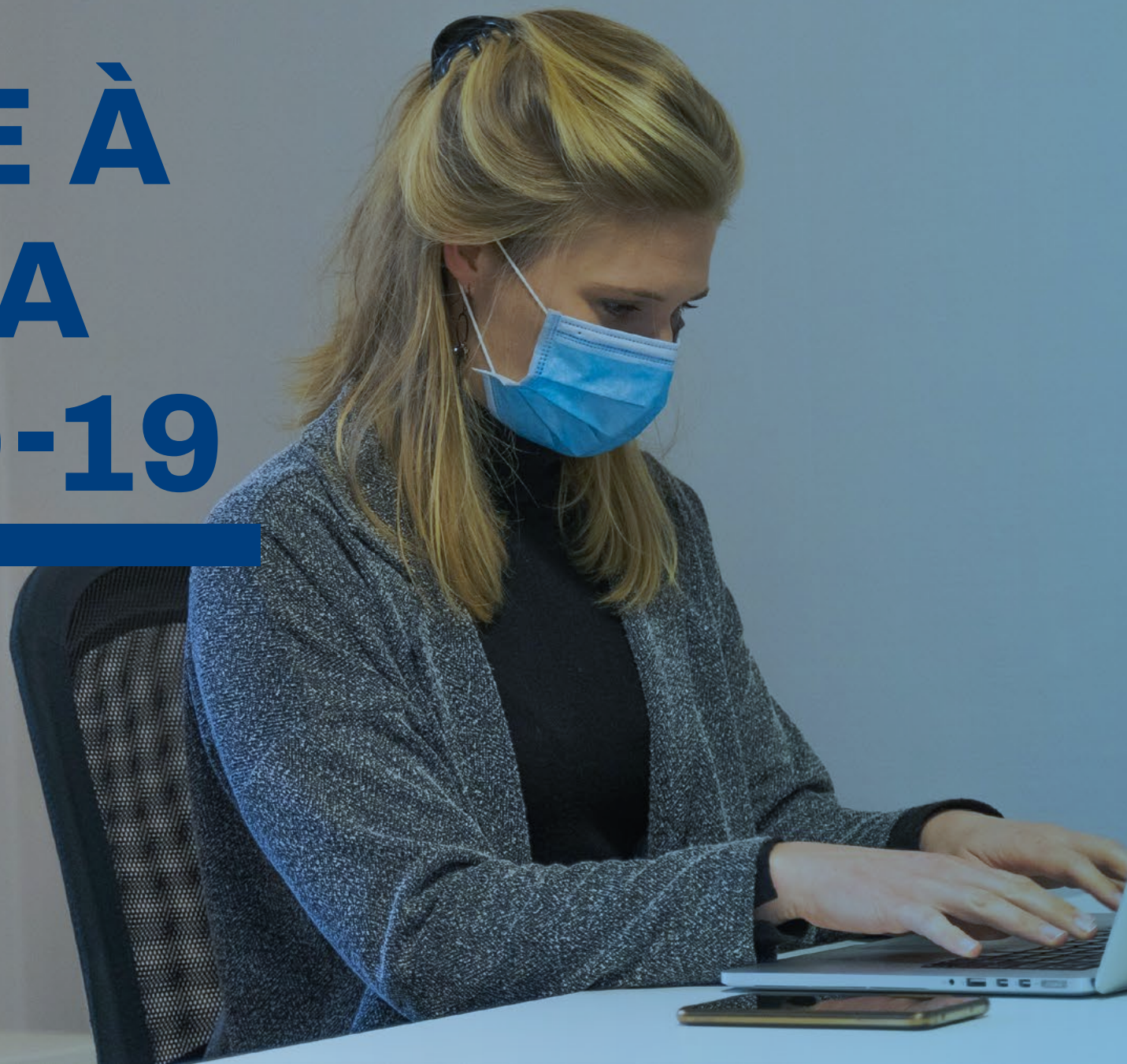
Frente à gravidade da pandemia, foram distribuídas 450 cestas de alimentos, em caráter urgente e emergencial, para organizações sociais que atuam com distribuição de alimentos para pessoas em situação de vulnerabilidade social. Com 11 toneladas de alimentos 1.800 vidas foram impactadas!

Por meio da mobilização dos colaboradores do BRB, foram doadas 560 cestas, perfazendo uma média de 8,4 toneladas de alimentos, encaminhadas ao GDF, e repassadas para famílias cadastradas no sistema AJUDAH – Sistema de Ajuda Humanitária Covid-19.

### **Distribuição de máscaras para apoiar o controle da propagação do coronavírus**

O Instituto BRB promoveu a distribuição de 2.004.545 de máscaras reutilizáveis, confeccionadas por meio de parceria com Sistema Fibra, que foram distribuídas para os usuários de transporte público viário e do metrô, para o sistema prisional, Corpo de Bombeiros do DF, Organizações Sociais, Secretaria de Assistência Social e Secretaria de Educação.

# COMBATE À PANDEMIA DA COVID-19



## Supera-DF

Desde as primeiras notícias sobre a pandemia, o BRB implantou um comitê de crise operacional multidisciplinar, com participação da Alta Direção e de profissionais das diversas áreas do Conglomerado, com a missão de preservar a saúde e a segurança de seus colaboradores e clientes, minimizar os impactos do novo coronavírus e dar continuidade aos negócios – posicionamento também alinhado aos fatores ESG.

Para tornar o acesso ao Banco mais ágil e seguro aos clientes, especialmente diante das limitações de atendimento ocasionadas pela pandemia, o BRB ampliou o atendimento digital, por meio do BRBChat, além dos recursos e melhorias digitais implantados ao longo do ano.

Fiel a sua vocação de instituição pública, o BRB criou o programa Supera DF, vigente entre março e setembro de 2020, com o intuito de centralizar as medidas desenvolvidas para ajudar as pessoas, físicas e jurídicas, a superar as dificuldades do momento.

Iniciativas focadas em três eixos:

- Cuidado com a saúde;
- Estímulo à atividade econômica;
- Proteção social.

Mais de 37.000 clientes atendidos:

**4.600** contas  
PJ atendidas

**32,7 mil** clientes  
PF atendidos

Aumento de **15,6%**  
da carteira de clientes PJ

Cerca de **8.500** consultas  
PJ ao BRB

Mais de **32 mil**  
contas PF



Movimento total de  
R\$ **4,4 bilhões**  
em volume de crédito



Atuação social  
responsável com níveis  
de inadimplência  
sob controle



Programa de continuidade ao enfrentamento dos desafios da pandemia em 2021.

Posteriormente ao encerramento deste Relatório, o BRB lançou, no início de março de 2021, o programa Acredita DF – similar ao Supera DF –, em razão do recrudescimento da pandemia e da necessidade de adotar novamente medidas mais restritivas.



**Objetivo** – Atender pessoas físicas que tenham contratado créditos imobiliário, consignado ou pessoal, e jurídicas, como comerciantes que foram obrigados a fechar as portas e empresários afetados pelo longo período de crise sanitária.



**Condições** – Juros abaixo da média de mercado e possibilidade de suspensão do pagamento das parcelas contratadas por seis meses.



**Pessoas Físicas** – Taxa de juros a partir de 0,79% ao mês para o crédito consignado e a partir de 1,5% ao mês para o crédito pessoal. Nos dois casos, o prazo para o pagamento é de até 120 meses, com previsão de carência de seis meses.



**Pessoas Jurídicas** – Crédito para capital de giro com juros a partir de 0,80% ao mês. No caso dos investimentos, a carência será de 24 meses.



**Renegociação do pagamento de créditos já contratados** – Para esses casos, o BRB reduziu os juros, tanto para empresas quanto para pessoas físicas: os encargos são a partir de 0,80% ao mês, com prazo para adesão de 90 dias.

Taxa de juros abaixo da média de mercado e carência de até **180 dias**

Programa irá destinar recursos de até **R\$ 2,5 bilhões**



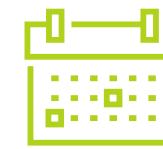
## Estímulo à atividade econômica

Condições especiais durante a pandemia da Covid-19

Suspensão de até

**90 dias**

do pagamento de financiamentos  
preexistentes



Linhas de crédito com  
**condições diferenciadas**  
para clientes PF e PJ



### PESSOA FÍSICA PRIVADA



Crédito  
pessoal

Taxas a partir de

**1,85% a.m.**

com carência de 3 meses  
+ 33 meses para pagar  
(total 36 meses).

Taxas a partir de

**2,99% a.m.**

com carência de 3 meses  
+ 45 meses para pagar  
(total 48 meses).

### PESSOA FÍSICA PÚBLICA



Crédito  
consignado

Taxas a partir de

**0,89% a.m.**

Taxas a partir de

**1,50% a.m.**

com carência de 3 meses  
+ 33 meses para pagar  
(total 36 meses).

Taxas a partir de

**2,50% a.m.**

com carência de 3 meses  
+ 93 meses para pagar  
(total 96 meses).



Crédito  
pessoal

### PESSOA JURÍDICA DO DF



Capital  
de giro

PRAZO EMERGENCIAL  
Taxas a partir de

**0,80% a.m.**

com carência de 6 meses  
+ 36 meses para pagar.

PRAZO ESTENDIDO  
Taxas a partir de

**0,92% a.m.**

com carência de 12 meses  
+ 48 meses para pagar.



Investimentos

Taxas a partir de

**0,92% a.m.**

com carência de 24 meses  
+ 96 meses para pagar.



Foram doadas **150 bombas de infusão e 150 monitores** para equipar as Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) no DF e mais **18 mil equipamentos de infusão**

## Cuidados com a saúde

- Isolamento profilático para grupos com sintomas, com histórico de viagem internacional, casos suspeitos, etc;
- Teletrabalho para grupos de risco, pessoas que tiveram contato com casos suspeitos ou confirmados e todos os profissionais que tenham possibilidade de atuar em *home office* – e se mantiveram em casa após o encerramento do exercício;
- Apoio psicológico e das áreas de saúde do Banco para que se mantenham saudáveis, além de consultas on-line e monitoramento periódico;
- Realização de reuniões virtuais ou com número reduzido de pessoas;
- Escala de trabalho para as agências, preservando o atendimento ao cliente, dentro das regras de segurança;
- Campanha interna de vacinação contra a gripe;
- Distribuição de máscaras para todas as unidades do Conglomerado;
- Realização de testes para Covid-19 em 100% dos colaboradores;
- Adoção de medidas para a manutenção de atendimento aos clientes, buscando o máximo de segurança para os clientes e corpo funcional;
- Fechamento de agências em locais de maior risco, adotando expediente interno ou remanejamento dos funcionários através da análise de cada caso em específico;
- Dispensa de estagiários e aprendizes até o término do período de quarentena, sem redução dos rendimentos;
- Doação de dois milhões de máscaras, distribuídas para o Sistema de Ensino Público do DF, em transporte público e nas agências e correspondentes do BRB.

Mais de **70%** dos colaboradores locados na Direção Geral permaneceram em teletrabalho

### Em 2021: Construção do Hospital Modular de Samambaia

O Instituto BRB coordenou a construção do Hospital Modular de Samambaia, entregue em maio de 2021. O Hospital, que ficou pronto em apenas 45 dias, conta com 102 leitos (98 de enfermaria e quatro de isolamento) para pacientes de Covid-19. Passada a pandemia, as instalações deverão se tornar um ativo permanente para atender à população.

## Proteção social

- **Bolsa Alimentação Escolar** – destinada aos estudantes do Ensino Médio e Fundamental de famílias beneficiadas do Bolsa Família;
- **Bolsa Alimentação Creche** – voltada às crianças de famílias beneficiadas do Bolsa Família matriculadas em creches públicas;
- **Programa Renda Mínima** – auxílio emergencial, como medida de proteção social, concedido para maiores de 18 anos com renda familiar de até meio salário mínimo por pessoa ou renda familiar mensal de até três salários mínimos;
- **Farmácia de Alto Custo** – em parceria com a Secretaria de Saúde, o BRB garantiu a entrega de remédios da farmácia de alto custo, evitando assim que idosos e pacientes crônicos saiam de casa durante a pandemia; e
- **Mobilidade Cidadã** – em parceria com o governo do Distrito Federal, o BRB assegurou o pagamento de duas parcelas mensais, no valor de R\$ 1,2 mil cada, para cerca de 1,8 mil donos de ônibus e micro-ônibus ou outros veículos de transporte coletivo escolar e de turismo.

## Responsabilidade Social e Ambiental

O BRB busca continuamente exercer sua missão de protagonista do desenvolvimento econômico, social e humano do DF. Na qualidade de agente financeiro do Governo de Brasília e parceiro na execução de políticas sociais, o Banco atua como principal operacionalizador dos programas sociais vinculados às Secretarias do DF, voltados à redução das desigualdades sociais e regionais e à erradicação da pobreza e da marginalização.

### RENDA EMERGENCIAL

Atende famílias em situação de vulnerabilidade econômica na pandemia. O valor do benefício é de R\$ 408,00 mensais, pagos por meio de cartão pré-pago. A operacionalização do pagamento do Programa foi realizada pelo BRB, de maio a julho/2020, com o direcionamento às famílias previamente indicadas pela Secretaria responsável e cadastradas no sistema desenvolvido pelo Banco para esta finalidade.

Valor:  
**R\$ 4,1 milhões**  
Beneficiários: **9.956**

### BOLSA ALIMENTAÇÃO CRECHE E ESCOLAR

Programas criados para apoio na suplementação alimentar de crianças de 0 a 5 anos, regularmente matriculadas em creches e instituições educacionais parceiras da Rede Pública de Ensino do Distrito Federal, além de alunos do ensino fundamental e médio da rede pública, afastados das atividades escolares devido a pandemia da Covid-19 e que são beneficiários do programa Bolsa Família.

Valor:  
**R\$ 97,4 milhões**  
Beneficiários: **89.588**

### PRATO CHEIO

Parceria entre o BRB e a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal, que visa atender famílias em situação de insegurança alimentar e nutricional. O valor do benefício é de R\$ 408,00 mensais, pagos por meio de cartão pré-pago, e foi destinado a famílias previamente indicadas pela Secretaria responsável.

Valor:  
**R\$ 38,0 milhões**  
Beneficiários: **35.971**

**O BRB**

---





# O Banco

Por meio de suas controladas, o BRB atua nos segmentos de financiamento, crédito e investimento, distribuição de títulos e valores mobiliários e administração de fundos, cartões de crédito, corretagem de seguros e prestação de serviços. O Conglomerado engloba, ainda, as empresas patrocinadas Regius (Fundo de Pensão dos Funcionários do BRB), Saúde BRB e Instituto BRB.



Com sede no Centro Empresarial CNC Setor de Autarquias Norte, Quadra 5 Lote C, Bloco C, em Brasília (DF), o BRB atua no Distrito Federal e regiões de influência. Dispõe de pontos de atendimento em outros sete estados: Rio de Janeiro, São Paulo, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás, Minas Gerais e Piauí.



# O Conglomerado





+de **1** milhão  
Esse é o número de contas novas do Nação BRB FLA em menos de um ano

## Parceria estratégica com o Flamengo

O ano de 2020 ficará marcado pela parceria inovadora e estratégica firmada entre o BRB e o Clube de Regatas do Flamengo, dono da maior torcida do mundo, para o lançamento do Banco Digital Nação BRB FLA – passo fundamental para a estratégia de diversificação dos negócios e ampliação da base de clientes.

### Projeto inovador

- O projeto prevê abertura de conta digital por meio de um app personalizado (iOS e Android), desenhado especialmente para os cerca de 40 milhões de torcedores do time.
- Os torcedores tem à disposição um modelo de Banco Digital completo, com conta corrente, oferta de soluções bancárias, de seguridade, meios de pagamento, programa de relacionamento e de experiências exclusivas, *marketplace* com produtos de identidade personalizada e plataforma digital de investimentos.

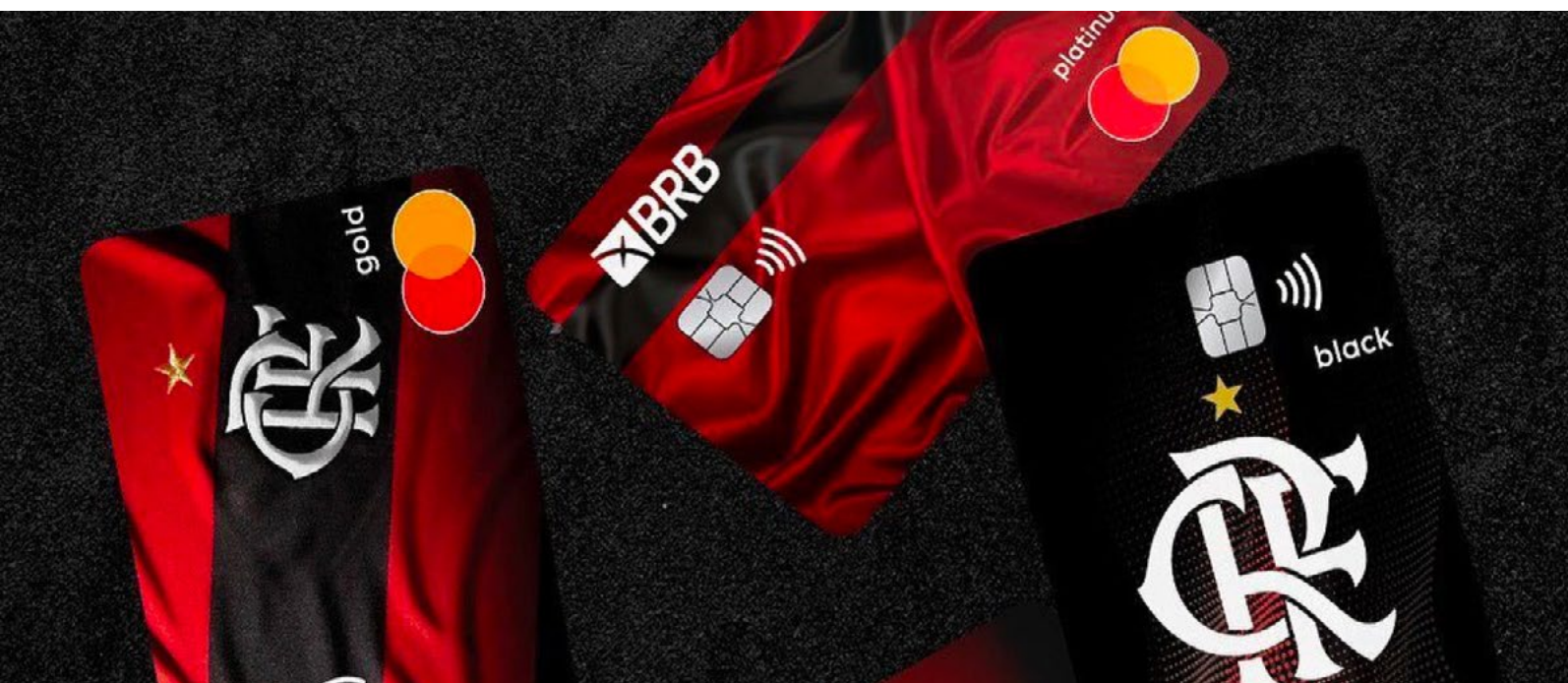


## Em apenas 11 meses da parceria

Presença em  
**39**  
países

**82%**  
do território  
nacional

- O modelo de negócio foi constituído na forma de participação nos resultados (*profit sharing*), baseado na exposição recíproca das marcas e contrapartidas mútuas, que são regidas por um plano de negócios.
- A parceria confere ao BRB direito exclusivo de pagamento da folha salarial do clube, e preferência na contratação, por parte do Flamengo, de produtos e serviços bancários como empréstimos, cartões e seguros.
- Instalação de uma unidade física do BRB nas dependências do Clube para atendimento a atletas, torcedores e empregados do Flamengo.
- Em contrapartida, o Clube terá participação nos resultados alcançados com a comercialização de produtos e serviços, gerando aumento de receita para a Instituição.
- O Clube também tem direito a um valor mínimo garantido por ano de R\$ 32 milhões, pelo direito de exclusividade de exploração dos negócios previstos na parceria envolvendo torcedores, imagem e negócios corporativos com o clube.
- O contrato entre o BRB e o clube carioca tem três anos de duração, renováveis por mais dois, e possibilita, ainda, a criação de uma nova empresa no futuro.

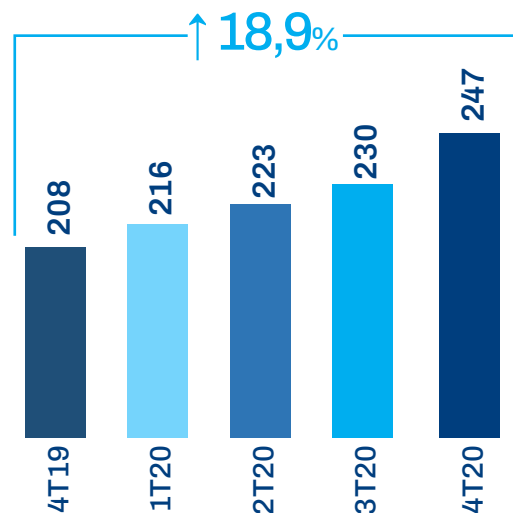


## Primeiros resultados

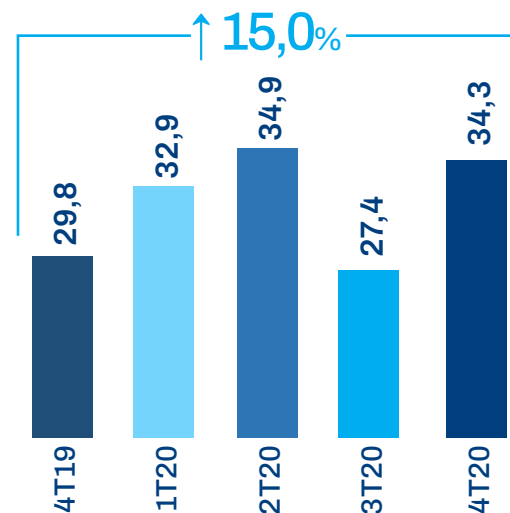
- O BRB FLA encerrou o ano com mais de 97 mil novas contas, com presença em metade dos municípios brasileiros e em 25 países de todos os continentes.
- Cabe destacar que, após o fechamento deste Relatório, o Banco já contabilizou 1 milhão de novos clientes do Nação BRB FLA em menos de 11 meses, e já ocupa 82% dos municípios espalhados pelo Brasil e 39 países.
- A entrada do BRB no mundo digital por meio de uma parceria inédita com o Flamengo também movimentou o mercado acionário e proporcionou valorização das ações do BRB na bolsa de valores.

# BRBCARD

Cartões ativos (mil unidades)



Lucro Líquido Recorrente (R\$ milhões)



Lucro Líquido de

R\$ **130,3**  
milhões no ano

**↑30,1%**  
frente ao ano anterior



BRB CARD	2019	2020	Δ %
Base de cartões ativos (quantidade)	219.260	460.486	110%
Cartões vendidos (quantidade)	99.506	176.938	77,8%
<b>Lucro líquido (R\$ milhões)</b>	<b>100,16</b>	<b>130,35</b>	<b>30,1%</b>



Aumento na venda de cartões;



Ampliação da base dos cartões pré-pagos com emissões dos cartões sociais para atender a população durante a pandemia (Prato Cheio, Renda Emergencial, Mobilidade Cidadã, Cesta Alimentação, Bolsa Alimentação e Material Escolar);



Melhora do desempenho financeiro com o aumento no volume de parcelamento automático e redução dos custos com programas de milhagem;



Campanha para renegociação de dívidas.

# Financeira BRB

- Principais produtos - crédito consignado e financiamento de veículos para pessoa física, notadamente servidores públicos federais.
- Taxa de inadimplência 2,76%.
- Foco de atuação no varejo e público não correntista, a fim de ampliar o espectro de atuação da instituição e da base de potenciais clientes.

- Saldo de \$1.997,4 milhões em sua carteira de crédito (+34,9% no ano).

## Principais fatores para o crescimento:

- Maior volume das operações de crédito do consignado público;
- Redução das despesas de intermediação financeira, diante da queda da Selic e melhora dos indicadores da carteira de crédito;
- Revisão do processo de gestão dos convênios, com maior rigor na concessão de crédito;
- Manutenção de desempenho da recuperação de créditos em atraso e/ou baixados.

## Carteira de crédito acumula saldo de quase

R\$ **2 milhões**

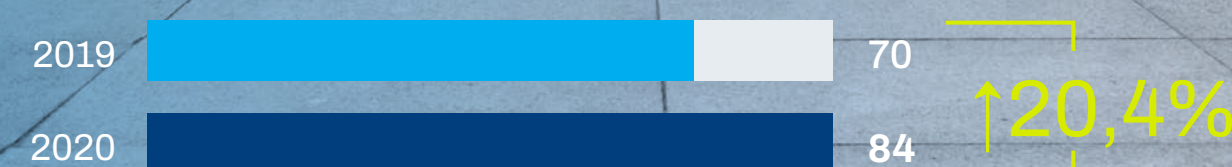


FINANCEIRA BRB	2019	2020	Δ%
Carteira de Clientes Ativos (Quantidade)	45.607	46.529	2%
Carteira de Crédito (saldo R\$ milhões)	1.480	1.997	34,9%
Consignado Público (saldo em R\$)	1.424	1.950	36,9%
Cred. Veículos (saldo em R\$ milhões)	57	47	17,0%
<b>Lucro Líquido (R\$ Milhões)</b>	<b>70</b>	<b>84</b>	<b>20,4%</b>

## Carteira de Crédito (em milhões)



## Lucro Líquido (em milhões)



# Corretora de Seguros BRB

Atua na corretagem de seguros dos ramos elementares, riscos pessoais, títulos de capitalização, planos previdenciários, planos de saúde, planos odontológicos, consórcios e títulos/planos de viagem.

Lucro Líquido acumulado no ano de R\$ 85 milhões (+20,8%) e aumento de 35,0% na arrecadação de prêmios de seguros em 2020.

Mais nova empresa do Conglomerado BRB a obter a certificação de um dos melhores lugares para trabalhar, *Great Place to Work*.

Aumento de **35,0%** na arrecadação de prêmios de seguros em 2020

Desempenho reflete estratégias como:



Alavancagem das vendas de produtos de seguridade para a base de clientes do BRB;



Disponibilização de produtos e serviços via canais virtuais (mobile e site);



Revitalização do portfólio de produtos;



Investimento em pessoas.



Novas parcerias comerciais;

	2019	2020	Δ%
Carteira de Clientes Ativos (Quantidade)	190.146	184.138	-3,2%
Prêmios Negociados (R\$ milhões)	468	632	35,0%
<b>Lucro Líquido (R\$ Milhões)</b>	<b>70</b>	<b>85</b>	<b>20,8%</b>



## Pilares estratégicos de negócios

# BRB Serviços

Modelo de gestão é focado em metas e tem definições claras e objetivas.

Novos eixos de negócio, voltados para o desenvolvimento sustentável.

### Áreas de atuação da BRB Serviços:

- Telesserviços, *contact center* e cobrança;
- Serviços de Tecnologia da Informação;
- Terceirização de Processos de Negócios (BPO/*Back Office*);
- Gestão de Sistemas Logísticos.

 **BRB SERVIÇOS**

## Alteração estatutária

1 

Telesserviços e cobrança

2



Tecnologia da Informação

3



Terceirização de Processos de Negócios BPO

4

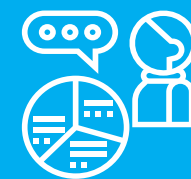


Gestão de Sistemas Logísticos



## BRB DTVM

- Atua na administração e gestão de fundos de investimento para os clientes do BRB;
- Dispõe de serviços de liquidação e custódia de valores mobiliários, intermediação de títulos e papéis públicos e privados, estruturação de operações e captação de recursos junto a clientes institucionais, especialmente fundos de pensão, seguradoras e regimes próprios de previdência social.
- PL administrado de R\$ 1.204 milhões em 2020, descontadas as aplicações de fundos em fundos.
- Avaliação obtida pela Fitch Ratings como “Proficiente”. Demonstra que a gestora possui capacidade de investimento e características operacionais boas em relação às estratégias de investimentos oferecidas.
- Ampliação do processo de reorganização das operações e modernização da gestão.
- Modernização tecnológica e maior eficiência operacional.
- Investimento na capacitação de seus colaboradores.



PL administrado de

R\$ **1.204** milhões

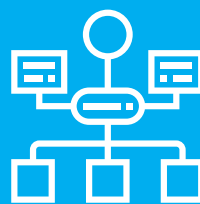
em 2020, descontadas as aplicações de fundos em fundos.

# GOVERNANÇA CORPORATIVA





# Gestão ética e transparente



Os mecanismos de Governança adotados pelo Banco privilegiam o equilíbrio de direitos entre acionistas, a prestação de contas aos investidores e à sociedade, a ética no trato com os diversos entes públicos e privados e a sustentabilidade dos negócios.

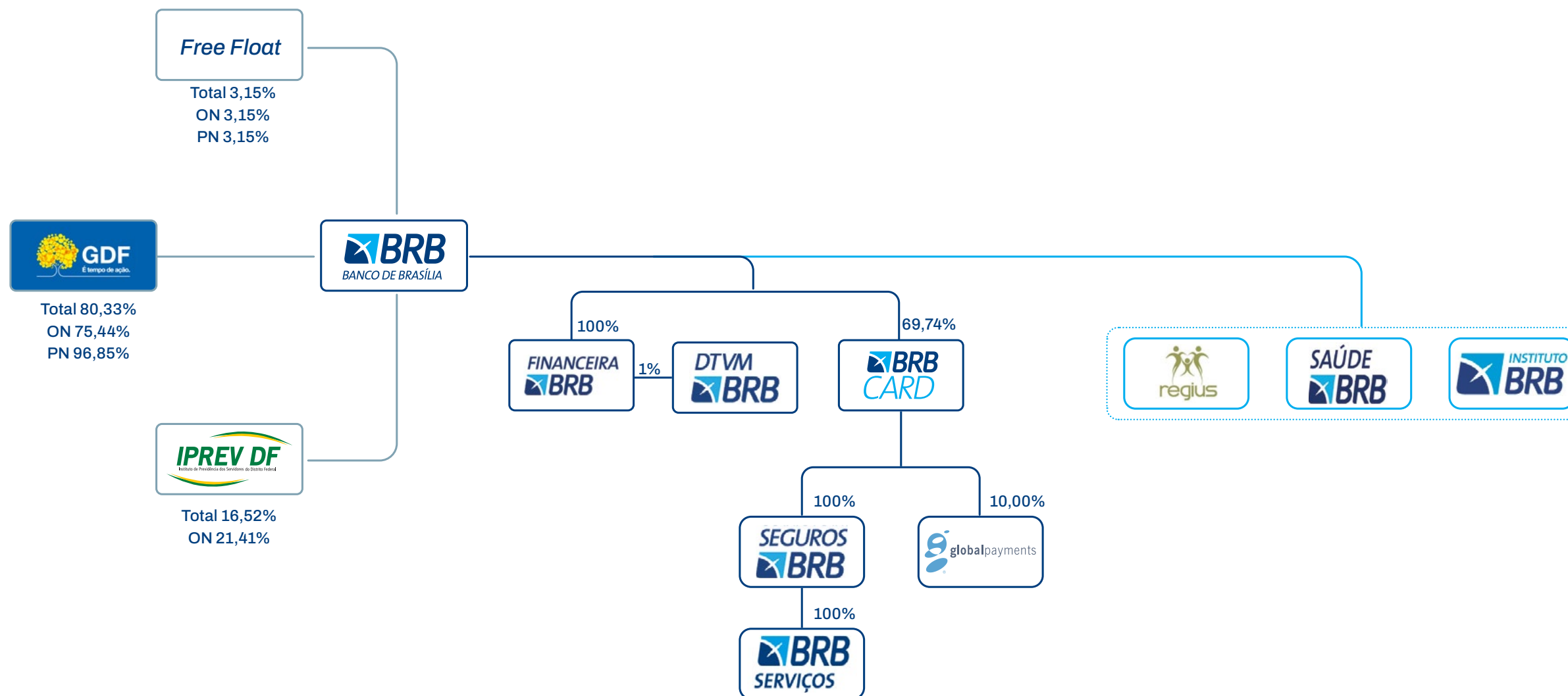
O BRB vem apresentando constante evolução em seus mecanismos de Governança, para assegurar que a Instituição esteja em sintonia com as melhores práticas de mercado e acompanhe a expansão de suas operações com novas parcerias, novos negócios e novas formas de presença do Banco no mercado.

Os mecanismos de Governança adotados pelo Banco privilegiam o equilíbrio de direitos entre acionistas, a prestação de contas aos investidores e à sociedade, a ética no trato com os diversos entes públicos e privados e a sustentabilidade dos negócios, além de contribuir para a proteção, valorização e perenidade do BRB como protagonista no desenvolvimento da região do Distrito Federal.

Com o objetivo de aprimorar esses instrumentos, foi iniciado, em 2020, um novo processo de Avaliação de Administradores, que adota uma metodologia quantitativa e qualitativa customizada. O novo processo de avaliação está em conformidade, entre outros, com o Código das Melhores Práticas de Governança do IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa), empresas de economia mista ou de referência no mercado brasileiro.



# Composição acionária do Conglomerado



## Reestruturação organizacional

O fortalecimento da Governança Corporativa é um dos eixos de gestão do Banco que norteiam as ações para o próximo quinquênio. Para assegurar a constante evolução nos mecanismos de Governança e garantir que a Instituição esteja alinhada às melhores práticas de mercado, foi implantada, em outubro de 2020, uma nova Estrutura Organizacional, que irá suportar e viabilizar seu crescimento sustentável.

A reestruturação foi projetada para garantir o fortalecimento da gestão de riscos e controles internos e a expansão do Banco por meio de novas parcerias estratégicas e negócios digitais. A estratégia é manter o cliente como centro de todos os processos e negócios, e assegurar que o BRB é um banco mais moderno, completo, digital, ágil e inovador.

Na nova estrutura, foi instituída também a Secretaria Geral de Governança, em alinhamento às melhores práticas de governança corporativa. Entre suas atribuições, está o suporte e a organização das atividades dos órgãos colegiados – também

reestruturados ao longo de 2020, com o objetivo de melhorar a eficiência e a qualidade das decisões. Com isso, o Banco passou a contar com seis comitês de assessoramento e uma comissão de ética vinculados ao Conselho de Administração, três comitês estatutários e outros dez comitês vinculados à Diretoria Colegiada, entre eles, o Comitê de Governança Corporativa.

O novo modelo organizacional tornará o processo de tomada de decisões mais ágil, transparente, seguro

e eficiente, capaz de suportar seu crescimento de modo sustentável, além de manter o alinhamento aos objetivos estratégicos, facilitando a execução das atividades necessárias para atingir os resultados planejados. Durante o último trimestre do ano foi executado o Plano de Mudança, a fim de adequar o arcabouço processual, normativo e funcional à nova estrutura aprovada.



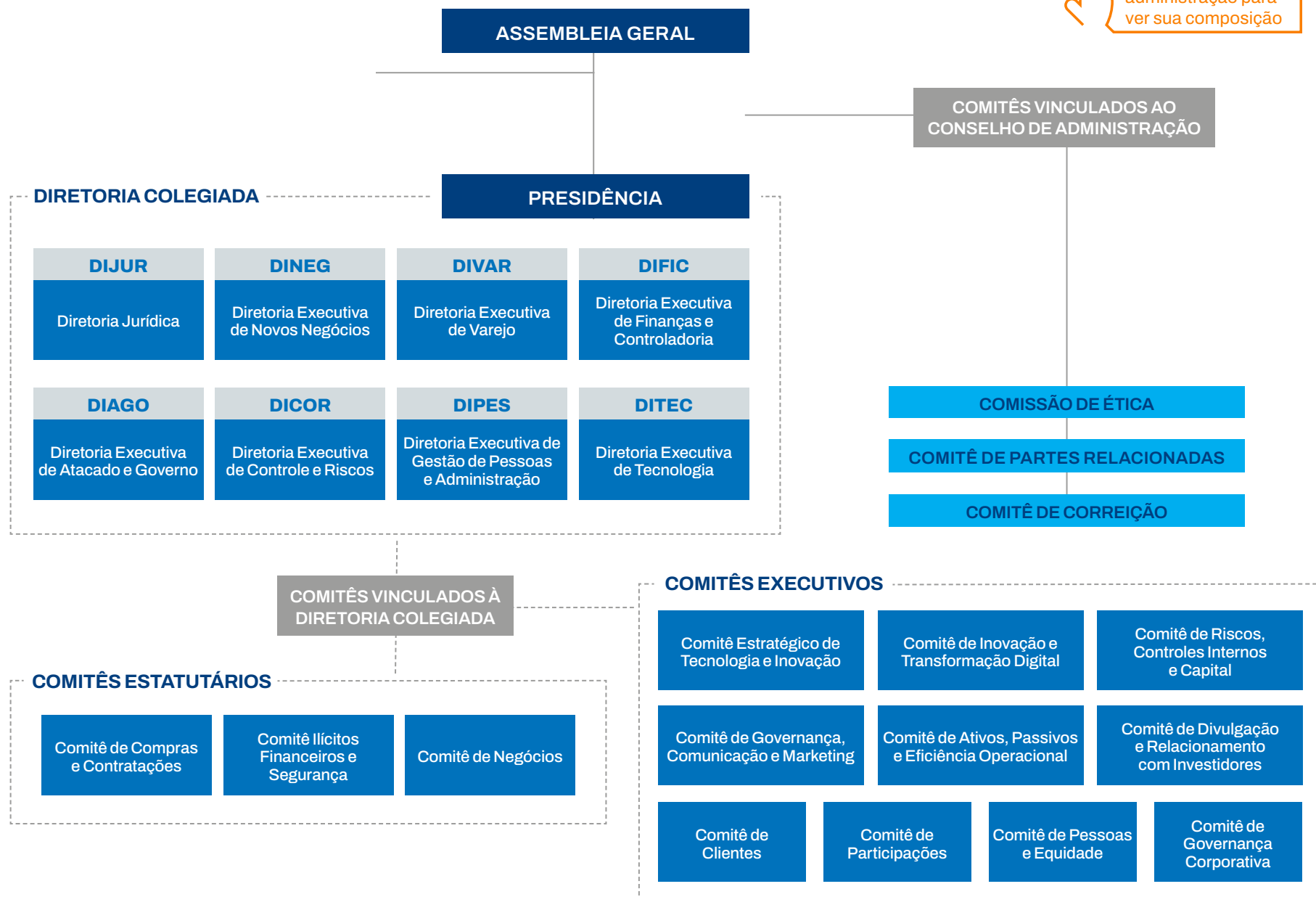
## Principais mudanças na nova estrutura organizacional

- Criação de novas áreas para o desenvolvimento de projetos de parcerias, fusões e aquisições, além dos negócios digitais, como é o caso do Banco Digital, fruto da parceria entre BRB e Flamengo.
- Estruturação dos negócios de Varejo e de Atacado, agregando nas respectivas Diretorias Executivas todo o ciclo, desde o desenvolvimento do produto até a oferta ao cliente.
- Fortalecimento das estruturas de Governo e Serviços de Mobilidade, reforçando o papel do BRB como agente financeiro de políticas públicas.
- Ampliação e fortalecimento das áreas de Finanças e Controladoria, Riscos Corporativos e Gestão de Pessoas.

# Estrutura de governança



Clique nos órgãos de administração para ver sua composição



## Controles internos, conformidade e integridade

Nos últimos dois anos, o Banco obteve importantes avanços em relação ao Programa de Integridade com a reestruturação organizacional que criou novos comitês e alçadas específicas para avaliação e aprovação, com impactos positivos nos níveis de governança. Foi desenvolvido um treinamento específico para disseminação do programa entre todas as áreas do Conglomerado.

Em 2020, a identificação de riscos e a avaliação de controles foi realizada de forma dinâmica e inovadora, considerando todas as mudanças e evoluções implementadas nos processos em virtude da pandemia.

Para 2021, os principais projetos da área contemplam a definição e aplicação de metodologia de Rating Interno, realização de medidas de aculturação do corpo funcional sobre Integridade, conquista dos requisitos necessários para se tornar uma empresa “Pró-Ética”, revisão do sistema normativo interno e implementação de plataforma moderna e interativa, dentre outros

### Auditoria Interna

A Auditoria Interna é responsável pela fiscalização de processos e controles na administração interna e na rede de agências. A área respondeu por 440 avaliações qualitativas ao longo do ano. Em função da necessidade de isolamento social, foi criada a modalidade de auditoria à distância para a rede de agências e auditorias contínuas em processos específicos do Banco. Para 2021, está previsto o desenvolvimento de uma ferramenta sistêmica visando a automatização dos processos da auditoria interna.

### Segurança Empresarial (LGPD E PLD)

O Banco tem investido em tecnologia e capacitação com o intuito de aprimorar, cada vez mais, os sistemas de proteção, identificação e correção de vulnerabilidades. Nesse sentido, foram contratados serviços de validação biométrica, cadastral e biográfica do SERPRO, que retorna índices de similaridade em tempo real com

probabilidade de risco de fraude, a fim de aprimorar a segurança dos processos e transações realizadas pelos clientes.

Na área de Segurança da Informação, o BRB realizou ações de análise e avaliação de riscos de TI e cibernéticos, para viabilizar suas estratégias e preservar sua imagem e a continuidade do negócio. O objetivo é assegurar a disponibilidade dos ativos que suportam os sistemas críticos do banco. Também ocorreram melhorias no macroprocesso de Segurança Cibernética, principalmente com relação aos procedimentos de Resposta a Incidentes de Segurança. Com essas iniciativas, o Banco está em conformidade com a norma CMN nº 4.658/2018.

O BRB implementou, ainda, ações visando garantir a privacidade de dados pessoais e zelando pelos direitos dos titulares, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Ao longo de 2020, foram feitos treinamentos e disponibilizados cursos EaD sobre o tema, realizadas campanhas de

**Na área de Segurança da Informação, o BRB realizou diversas ações de análise e avaliação de riscos de TI e cibernéticos, para viabilizar suas estratégias e preservar sua imagem e a continuidade do negócio.**

conscientização para o público interno e divulgado o Termo de Privacidade nos sites disponibilizados pelo BRB, a fim de disseminar informações essenciais e promover o acultramento sobre a LGPD.

Com relação ao processo de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo, o BRB realizou uma reestruturação nos processos relacionados, criando uma equipe dedicada ao PLD/FT, o que garante maior eficiência no processo de gestão. Também foram realizadas integrações sistêmicas, para aperfeiçoar os controles sobre as transações e tornar mais assertivo o fornecimento de informações ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF).

## Risco / Inadimplência / Composição da Carteira de Crédito

O Conglomerado BRB encerrou o ano com R\$ 16,2 bilhões em sua carteira de crédito ampla, montante 47,4% maior que o registrado em 2019.

A expressiva elevação é decorrente do esforço para reposicionamento com a retomada das concessões.

Apesar dos reflexos da crise sanitária na economia, a Instituição manteve a qualidade de sua carteira de crédito, com índice de inadimplência de 1,7% e no nível adequado de provisionamento, de 180,9%, conforme índice de cobertura da inadimplência.

As operações de Risco Normal (níveis AA até C) responderam por 95,6% da carteira, enquanto as operações classificadas nos níveis D ficaram em 1,2% e as dos níveis E até H representaram 3,2% do total da carteira.

Índice de inadimplência de

**1,7 %**  
comprova a qualidade  
da carteira de crédito

### Basileia

O Índice de Basileia, indicador utilizado para análise do nível de endividamento das instituições bancárias, ficou em 14,62% no encerramento de 2020, o que representou ligeira queda de 1,68 pontos percentuais em relação a dezembro de 2019. O montante de ativos com exposição de risco (RWA) totalizou R\$ 13,7 bilhões no ano, valor 34,12% (R\$ 3,5 bilhões) superior ao mesmo período do ano anterior, reflexo, principalmente, do aumento na concessão de crédito com o programa Supera DF e a expansão das operações.



## Gestão Integrada de Risco

A área de riscos sofreu uma reformulação ao longo dos últimos dois anos e passou a responder por controles internos, gestão integrada de risco de crédito, de mercado, de liquidez, operacional, socioambiental, reputacional, de lavagem de dinheiro, gestão de capital, compliance, segurança cibernética, prevenção a fraude, LGPD e riscos de terceiros.

No que tange à avaliação de riscos dos processos, foram completadas 44 matrizes de risco, mapeando os processos mais críticos, os riscos mais relevantes e os controles implementados nesses processos, pela metodologia CSA. Em 2021, a Dicor fará novo levantamento de como esses processos estão sendo avaliados por seus gestores e avaliar a necessidade de atualização.

## Fluxo de Gestão de Riscos



# PESSOAS

---



# Gestão de talentos

Desde que iniciou seu processo de transformação, o BRB ampliou consideravelmente as possibilidades de qualificação e desenvolvimento profissional na área de Pessoas, para motivar seus colaboradores a se engajar no processo de mudanças e crescer com o Banco. A estratégia de oferecer um extenso leque de oportunidades objetivou não só intensificar a capacitação em todos os níveis, mas criar uma nova cultura com visão ágil e digital, por um lado orientada para resultados e inovação e, por outro, voltada à percepção de pertencimento e participação, sem perder o foco na ética e na qualidade do atendimento.

Mesmo frente às restrições impostas pela pandemia, que impediu treinamentos externos, a Diretoria Executiva de Gestão de Pessoas, Administração e Retaguarda (DIPES) investiu em áreas fundamentais para acompanhar a dinâmica de expansão do Banco. Além de valorizar a diversidade e estimular a criação de um ambiente saudável e colaborativo, capaz de motivar e integrar

as pessoas, o Banco implantou programas de treinamento gerencial, realizou processos seletivos internos e criou mentorias internas e externas, *onboarding* e *job rotation* para novos colaboradores e parcerias com instituições conceituadas para a elaboração de cursos on-line ao longo de 2020.

R\$ **4,2 milhões**  
investidos em desenvolvimento  
e qualificação profissional



Novos treinamentos  
objetivam acompanhar  
a dinâmica de  
expansão do BRB



Banco cria  
Programa de  
Trainee BRB  
para funções gerenciais

Parcerias  
estratégicas  
com entidades reconhecidas  
potencializam a capacitação





## Perfil dos colaboradores

A estrutura na área de Pessoas é composta por colaboradores concursados, terceirizados, estagiários e jovens aprendizes, todos engajados e mobilizados para acelerar o crescimento do novo BRB. Ao todo, são 4.498 colaboradores distribuídos entre as diversas empresas do Conglomerado.

A atuação na rede de atendimento tem maior representatividade, englobando mais de 50% dos profissionais. O Banco, além do incentivo ao crescimento profissional, também oferece um leque de benefícios a seus colaboradores, com destaque para a PLR, recém-reformulada.



**4.498** colaboradores  
distribuídos entre as diversas empresas do Conglomerado



**10%**

dos profissionais  
dedicados à expansão  
tecnológica

COLABORADORES	2020	2019
Concursados	2.963	2.926
Terceirizados	963	903
Estagiários e Jovens Aprendizes	572	688
<b>TOTAL</b>	<b>4.498</b>	<b>4.517</b>

## Treinamentos e capacitação

Com a meta de acelerar o desenvolvimento profissional de seus colaboradores, o BRB investiu R\$ 4,2 milhões em treinamentos internos e EAD, consultorias externas, auxílios e bolsas de estudo em 2020.

Por conta da pandemia, a maior parcela dos programas de treinamento e qualificação foi realizada de forma remota. Um total de 2.940 profissionais participaram de alguma capacitação ao longo do ano.

Em geral, a capacitação ofertada aos empregados do BRB está dividida nas modalidades Presencial, Ensino a Distância (EAD), Certificações Obrigatórias e Webinários. O Banco investiu,

ainda, em uma parceria com a Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC/RS) para cursos on-line.



**49** turmas de webinários,  
com a participação de **1.485** empregados



**92** treinamentos  
autoinstrucionais (EAD),  
com a participação de **2.940** colaboradores



**15** tipos de treinamentos  
presenciais, com participação  
de **408** colaboradores

Destaca-se, ainda, o compromisso do BRB nas capacitações relacionadas ao Programa de Integridade, instituído com o objetivo de treinar e engajar as pessoas nos temas relacionados à ética e conduta, controles internos, gerenciamento de riscos e capital, governança corporativa, prevenção e combate à corrupção, financiamento ao terrorismo e segurança da informação e prevenção à lavagem de dinheiro.

### **Onboarding BRB**

Totalmente digital, o *Onboarding* BRB foi realizado para três turmas, somando 148 recém-concursados. Os novos colaboradores passaram por duas semanas de palestras e apresentações on-line das diversas áreas, com participação da diretoria, a fim de conhecer a estrutura do Conglomerado, funcionamento, cultura organizacional e as possibilidades de encareiramento.

### **Programa de Trainee BRB**

Voltado para a identificação e preparação de talentos internos em áreas com temáticas estratégicas para o Banco, com o propósito de valorizar e permitir melhor aproveitamento dos profissionais. Fruto de uma parceria com o Ibmecc (Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais), o programa, que capacitou 15 colaboradores em 2020, mesclou identificação de perfil, treinamentos tradicionais, treinamentos *on the job*, mentorias, laboratórios/vivências e estágios supervisionados.

### **Programa de Mentoria**

Elaborado internamente por líderes do Banco com formação em *coaching e mentoring*, o programa pretende intensificar a retenção e desenvolvimento de talentos, melhorar o entendimento da missão, cultura e gestão da organização, fortalecer as relações entre liderança e liderado, capacitar novos líderes e sucessores e criar um ambiente propício à educação continuada, por meio de uma liderança orientadora.

### **Programa em Metodologias Ágeis**

A primeira edição do programa contou com a participação de 329 colaboradores e teve temas específicos, a fim de promover fundamentos para a mudança de cultura, pautada nos princípios ágeis; incentivar o trabalho colaborativo entre os membros das equipes; promover maior controle sobre custos e prazos; gerar mais rapidez nas respostas e otimizar os processos.



## Concursos

Em 2020, foram admitidos 186 profissionais por meio de concurso público. Após a admissão, foi feito um trabalho para melhorar o direcionamento dos aprovados segundo suas competências, para acelerar o engajamento desses colaboradores, suprir as necessidades de determinadas áreas e manter elevada a qualificação das equipes.

### Processos seletivos

O Banco tem como política reconhecer e valorizar os profissionais que buscam crescer dentro da Instituição. Para dar oportunidade a todos, incentivar o desenvolvimento profissional, valorizar a meritocracia e assegurar um processo transparente e igualitário, foram realizados dez processos seletivos internos ao longo de 2020, para todas as funções. Mais de 80% dos colaboradores concursados se inscreveram (2.487 profissionais dos 2.996 do total de concursados) e 15% (452 pessoas) foram aprovadas para o cadastro reserva e serão gradualmente transferidas para os novos cargos.

### Diretoria

De acordo com o Estatuto do BRB, parte da diretoria estatutária deve ser composta por executivos do próprio Banco e parte com profissionais externos. Em 2020, foram identificados talentos internos para compor o alto escalão do Banco e, em 2021, a Superintendência de Gestão de Pessoas planeja fechar parceria com a Fundação Dom Cabral, para atender a todo o Conglomerado.

A proposta é utilizar um modelo diferenciado, que busque identificar não apenas executivos com alta formação e expertise para ocupar diretorias específicas, mas encontrar também profissionais em ascensão no mercado, que, após passar por um programa de liderança e mentorias, estejam prontos para assumir funções estratégicas dentro do Banco.





Programa de Liderança  
Feminina reduz diferença entre  
homens e mulheres nos cargos e gestão

## Programa de Liderança Feminina

O Programa de Liderança Feminina, iniciado em 2019, rendeu frutos em 2020. Ao todo, 90 colaboradoras do Banco passaram por um programa de qualificação no ano passado, realizado por meio do Instituto Elas, e, atualmente, 60 delas exercem funções de liderança. Neste ano, o programa não teve uma segunda etapa em função da pandemia, uma vez que o processo de desenvolvimento exigia dinâmicas presenciais, mas o BRB tem intenção de dar continuidade ao projeto. Apesar da suspensão temporária, o programa contribuiu para maior equilíbrio de gênero no quadro de gestores do Banco.

A representatividade de gênero vem se aproximando do equilíbrio a cada ano, com tendência a ser mais inclusiva em posições gerenciais, em uma proporção de cerca de 3,2 mulheres a cada cinco homens, no encerramento do exercício.

## Gestão por Competência

O processo de avaliação 360° é feito de forma continuada, com 100% dos colaboradores, considerando as perspectivas comportamental, de responsabilidades e técnica. As avaliações incluem níveis superiores, subordinados, pares e autoavaliação.

Em 2020, a Diretoria Executiva de Gestão de Pessoas, Administração e Retaguarda (DIPES) desenvolveu um novo modelo de avaliação de desempenho individual, mais dinâmico e vinculado ao Portal de Metas. A expectativa é de que esse novo modelo permita identificar os talentos, premiar as pessoas e tornar o processo de reconhecimento ainda mais assertivo, justo e transparente.

## Inclusão de pessoas com deficiência

O BRB tem como prática privilegiar a convocação de candidatos PCDs aprovados em seus concursos, em sintonia com sua Política de Responsabilidade Social e Valorização das Pessoas, e irá implantar um programa específico de acolhimento, apoio e inclusão para esses profissionais. O projeto prevê capacitação de colaboradores para que prestem tratamento adequado aos portadores de deficiência, além de sensibilizar equipes e gestores em relação ao tema. No encerramento do ano, o Conglomerado contava com 92 colaboradores PCDs.

## Relação Sindical

O BRB mantém uma mesa permanente de negociações com o Sindicato dos Bancários de Brasília – a Comissão Permanente de Negociação Salarial, sob responsabilidade da Superintendência de Gestão de Pessoas –, com o qual estabelece uma relação baseada na transparência, no respeito, na ética e na integridade. Além das questões salariais, todas as decisões importantes na área de Pessoas são discutidas e formalizadas com o sindicato. Como ocorreu com a definição da metodologia a respeito da Participação nos Lucros e Resultados (PLR), em 2021 o BRB deve voltar à mesa para apresentar o novo plano de cargos, carreira e remuneração, que começou a ser delineado em 2020.



## Sistema de avaliação de desempenho: Portal de Metas

Em 2020, o Banco consolidou seu Portal de Metas, interface moderna e intuitiva para o acompanhamento diário do Programa de Avaliação de Desempenho das agências, que teve sua metodologia revisada e reestruturada no ano passado. Com 47 indicadores, a ferramenta proporciona uma visão geral de todas as metas, em uma plataforma única, e se tornou a principal ferramenta de gestão das agências, por fornecer dados precisos e atualizados.

O Portal também comporta as metas estratégicas de todas as demais áreas do BRB e serve como referência para o cálculo da Participação nos Lucros e Resultados (PLR). Em razão da funcionalidade do sistema, a ferramenta abriga ainda o controle de horas extras, de capacitações e certificações, em especial os treinamentos relacionados ao Programa de Integridade.



Portal assegura controle preciso  
de metas estratégicas

# DESENVOLVIMENTO REGIONAL: FAZ PARTE DA HISTÓRIA DO BRB E É SUA ALAVANCA DE CRESCIMENTO



# Investimento cultural



O BRB estimula e investe em espaços culturais e patrimônios do Distrito Federal. No entanto, a exigência de distanciamento social, que se estendeu ao longo de todo o ano, limitou a continuidade das iniciativas que vinham sendo desenvolvidas até 2019 ou estavam em negociações, com destaque para as ações:

## Projeto da Torre de TV

Espaço estratégico para a exposição e o fortalecimento da marca do BRB, o Projeto da Torre de TV promete gerar empregos e atrair o turismo. As obras tiveram de ser revistas para a proteção dos profissionais envolvidos e, embora estejam em processo de finalização, a abertura para visitação pública está condicionada à liberação da circulação de pessoas, em razão da pandemia.

## Teatro Nacional Claudio Santoro

Foi assinado, em 2020, um protocolo de intenções com a Secretaria de Cultura e Economia Criativa e com a Novacap para realizar a análise financeira das ações de revitalização do Teatro Nacional de Brasília. Projeto arquitetônico desenhado por Oscar Niemeyer, o Teatro Nacional Claudio Santoro é um patrimônio tombado e referência cultural e arquitetônica do Distrito Federal, além de relevante ponto turístico do conjunto urbanístico de Brasília. Preliminarmente, a reforma do Teatro Nacional está orçada em R\$ 33 milhões.

## Autódromo Internacional Nelson Piquet

Para 2021, o Banco pretende participar de um convênio para a reforma do Autódromo Internacional Nelson Piquet, fechado desde 2014 (assim como o Teatro Nacional). O BRB planeja assumir o projeto, a obra e buscar a realização de eventos, como receber uma etapa da Stock Car Brasil.





O crédito imobiliário no DF aumentou  
**301,4%**  
nas contratações em relação à 2019

**90,3%**  
das operações de  
financiamento imobiliário  
são para pessoas físicas

## Financiamento da casa própria

Líder em crédito imobiliário no DF, o Banco comemorou o aumento de 301,4% nas contratações de 2020 frente ao ano anterior, com inadimplência de 0,19%, mesmo diante dos impactos na economia gerados pela crise sanitária. Para minimizar esses efeitos, o Banco ofereceu condições diferenciadas a seus clientes e carência nas prestações do financiamento.

O aumento decorre do posicionamento do BRB, que otimizou a compra de contratos, por meio da

portabilidade e de remodelagens nos produtos, para oferecer condições de financiamento ainda melhores, como o produto com correção pelo IPCA e reposicionamento do produto Crédito com Garantia de Imóvel. Com isso, o Banco se tornou referência no fomento ao setor de construção civil na região.

Dentre os produtos da carteira, o maior destaque ficou com o financiamento de operações

enquadradas no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação (SFH) para imóveis residenciais com valor de até R\$ 1,5 milhão, adquiridos por servidores e empregados públicos. O produto teve participação de 63,27% entre as linhas de crédito ativas. A carteira está concentrada na concessão de financiamentos imobiliários a pessoas físicas, com créditos pulverizados, que representam 90,3% das operações, enquanto os contratos de pessoas jurídicas correspondem a 9,7% dos contratos.

As taxas de juros foram igualmente reduzidas no financiamento da produção, de modo a consolidar parcerias e potencializar perspectivas de novos negócios, além de apoiar o setor produtivo na geração de emprego e renda, auxiliar na redução do déficit habitacional e fomentar as demandas do setor.

## Atendimento ágil e eficiente para o setor produtivo

O BRB realiza frequentes revisões em seus processos e sistemas, com o objetivo de implantar medidas para maior eficiência no trâmite de contratações das operações da carteira de crédito, voltadas para financiamento e desenvolvimento, em sintonia com seu propósito de ser um organismo de fomento da região. Sua carteira de crédito abriga as modalidades de crédito imobiliário, rural e industrial. Caracterizado como Crédito Comercial PJ, o Banco também apoia as iniciativas empreendedoras, que tenham responsabilidade socioambiental.

### BRB - Múltiplo e BRB - Consolidado

R\$ MILHÕES	31/12/20	% CARTEIRA	31/12/19	% CARTEIRA	% 12M
Habitacional	2.492	79,6%	991	78,7%	151,4%
Rural	440	14,0%	302	24,0%	45,4%
Empresarial e Governo	198	6,3%	49	3,9%	305,6%
<b>Total</b>	<b>3.130</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.259</b>	<b>100,00%</b>	<b>148,6%</b>



## Crédito PJ

A carteira de crédito PJ total registrou expansão de 105,6% no ano se comparada ao resultado de 2019. O aumento é decorrente da expressiva evolução da carteira Comercial (+119,8%), em especial o produto Progiro (Capital de Giro), que teve alta de 270,1% em 2020. Foram determinantes, para a consolidação do crescimento das linhas de crédito empresarial, fatores como a remodelagem dos produtos, com redução de taxas e a readequação de prazos, a prospecção de novos clientes e a campanha realizada por meio do programa Supera-DF.

## Crédito Empresarial Direcionado

Opera com repasses do BNDES (Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social) e do FCO (Fundo Constitucional do Centro-Oeste) para apoio às empresas do DF e entorno, com foco nas Micro, Pequenas e Médias Empresas. Com taxas e prazos compatíveis com as necessidades das empresas, os financiamentos possibilitam a realização de investimentos para aumento da capacidade produtiva, o que gera mais empregos e renda. Nos últimos três meses do ano, o Banco retomou as concessões, linhas de empréstimos operadas com repasses por esses agentes de fomento e terminou 2020 com um saldo de R\$ 198,1 milhões.

### Carteira de crédito PJ

(EM R\$ MILHÕES)	2019	2020	Δ%
Crédito PJ	647	1.422	119,8%
Crédito Empresarial Direcionado	49	198	305,6%

## Crédito Rural

A carteira de crédito rural, que engloba recursos para custeio, investimento, industrialização ou comercialização agropecuários, contabilizou crescimento de 45,4% em 2020, frente ao ano anterior, em resposta a iniciativas como:

**45,4%**  
**de crescimento na carteira  
de crédito rural**

- prospecção ativa de novos clientes por parte da Plataforma do Agronegócio;
- participação na 1ª Feira Agrobrásilia Digital (julho/2020);
- ações de publicidade, treinamento e otimização de processos provenientes do evento Jornada do Cliente, que visa tornar mais eficiente o acesso ao crédito pelos agricultores familiares;
- contratação de operações de investimento com recursos de repasse do Banco Nacional de Desenvolvimento (BNDES) e do Fundo Constitucional do Centro Oeste (FCO); e
- redução de taxas de juros tanto de recursos obrigatórios como de recursos livres.

Fiel ao seu compromisso com o meio ambiente e com a sustentabilidade dos meios de produção, o BRB concedeu empréstimos de quase R\$ 6 milhões, como “investimento agropecuário”, para o financiamento de usinas com geração de energia limpa (fotovoltaica) em propriedades rurais.

A Instituição teve destaque também no incentivo à agricultura familiar e aos médios produtores, ocupando o 1º lugar na concessão de crédito no Distrito Federal no âmbito do Pronaf (Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar) e do Pronamp (Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor), reforçando seu papel como agente de fomento da economia do DF.



**BRB: INTEIRO  
PARA VOCÊ**





# Rede de **atendimento**

Em 2020, foram criados dez novos Postos de Atendimento do BRB em locais estratégicos, que oferecem oportunidades de expansão dos negócios. Três deles se destacam: os postos de atendimento da Gávea e do Ninho do Urubu, ambos para suporte e atendimento dos atletas, empregados e diretoria do Clube de Regatas do Flamengo, com foco nas oportunidades de negócios e crescimento do Banco e da parceria com o Clube; e o Posto de Atendimento ao Governo, para o atendimento, efetivação e acompanhamento, de forma ágil, das operações de crédito entre o BRB e estados e municípios brasileiros.



**BRB instala postos de atendimento na Gávea e no Ninho do Urubu**

Para o autoatendimento, o cliente BRB conta com 585 terminais – dos quais, 525 instalados no Distrito Federal e 60 em outros estados – e mais de 30 mil terminais compartilhados com a TECBAN (Banco24horas e rede interligada). Juntos, os terminais e as redes compartilhadas possibilitaram a realização de quase 19 milhões de transações no ano.

O BRB dispõe, ainda, de uma rede de 141 Correspondentes nas regiões administrativas do Distrito Federal e entorno, que, além de transações financeiras, oferecem a contratação de financiamento imobiliário (correspondente imobiliário) e abertura de conta digital (correspondente digital). No compromisso social com a população, diversas unidades de Correspondentes também atuam com transações de recarga nos cartões de transporte público do DF.

## Abrangência no DF

O Banco com a  
**2ª** maior  
capilaridade  
do Distrito Federal

**138**

Pontos de  
Atendimento  
no Distrito Federal

**525**

Terminais  
no Distrito Federal

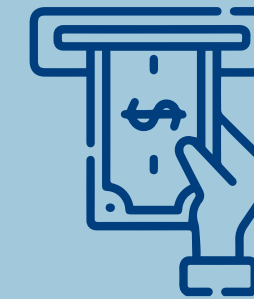
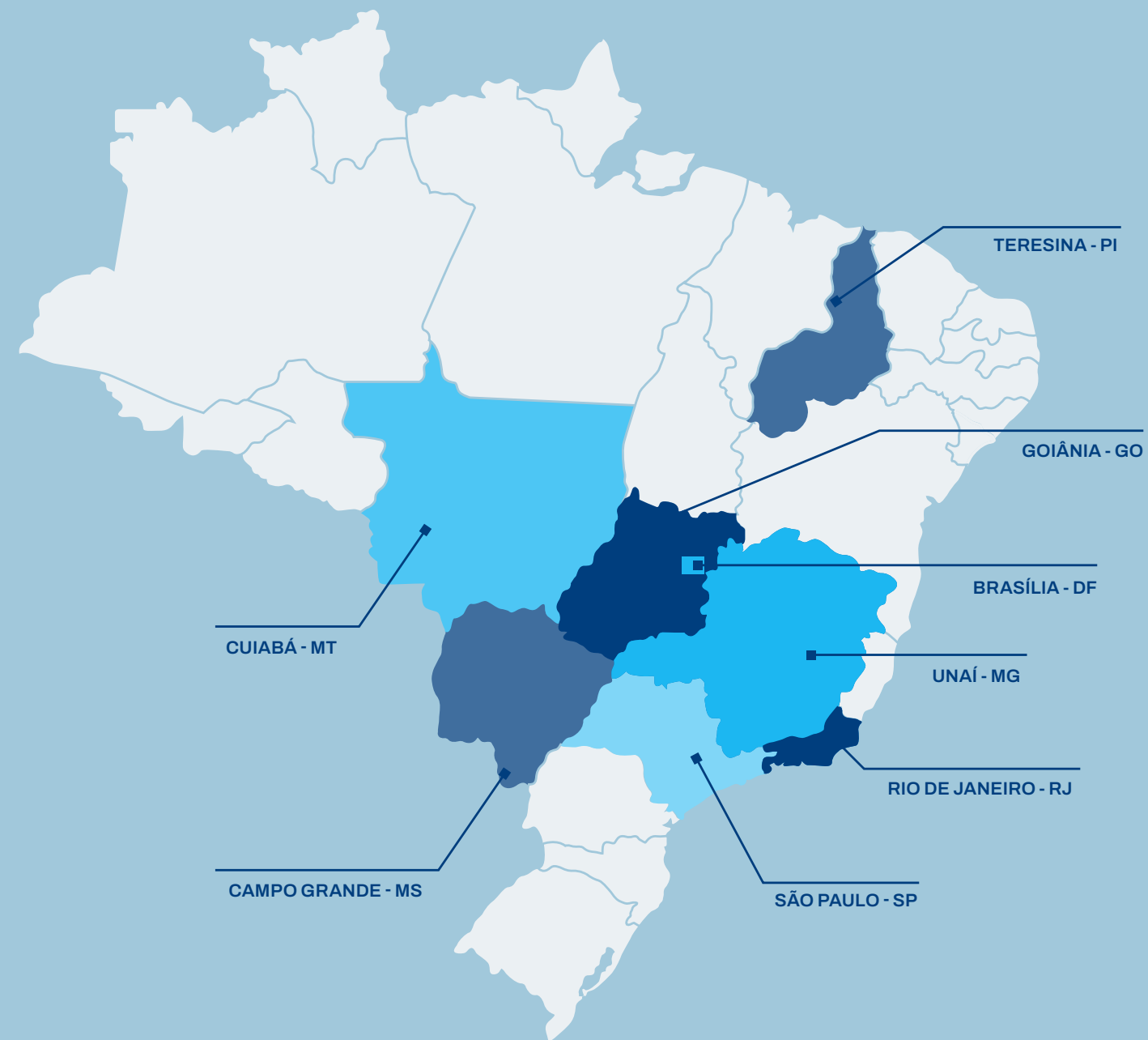
**141**

Correspondentes

**585**

ATM'S próprios

## Abrangência nacional



**+30 mil**

Terminais de  
Autoatendimento  
Compartilhados

Atuação em

**7** estados brasileiros



**11** agências

nos estados de Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Piauí, Rio de Janeiro, São Paulo.

**60** terminais  
em outros estados



Ampla Acessibilidade  
(Banknet, Telebanco e Mobile)



# Clientes

Fruto dos investimentos em tecnologia, o BRB ampliou a base de clientes com acesso ao atendimento digital por meio do BRBChat, especialmente diante das limitações com a pandemia. O total de clientes com acesso à ferramenta pulou de 3.700 em 2019 para 111.000 correntistas em 2020.

A Central de Relacionamento BRB (CRBRB) desempenhou papel fundamental no ano, por possibilitar a autenticação para transações financeiras a clientes que não podem comparecer às agências. Na mesma linha, foram criadas outras duas Centrais de Atendimento para atender ao convênio firmado com a OAB Nacional e para a Nação BRB FLA, destinado ao atendimento e suporte personalizados aos correntistas do banco digital lançado em parceria com o Clube de Regatas do Flamengo.

Para atender às demandas e às necessidades de seus correntistas, a Instituição vem aprimorando e



A Central de Relacionamento BRB (CRBRB) desempenhou papel fundamental no ano, por possibilitar a autenticação para transações financeiras a clientes que não podem comparecer às agências.

diversificando o portfólio de produtos e serviços, o que resultou na expansão do número de negócios realizados pela Central de Confirmação de Vendas – um dos braços da CRBRB. No período de janeiro a dezembro de 2020, foi produzido o montante de R\$ 1.260 milhão em contratos de crédito confirmados, o que significou elevação de 487,2% quando comparado à produção de 2019. Os números ratificam sua importância e demonstram que o canal se mantém consolidado como meio alternativo para efetivação de negócios, sobretudo em cenários adversos.

R\$ **1.260 MILHÃO**  
em contratos de crédito confirmados



Elevação de **487,2%**  
quando comparado à produção de 2019



## Clientes

(EM MILHARES)	2019	2020	Δ%
<b>Pessoa Física</b>	616	763	23,8%
Setor Privado	414	556	34,4%
Setor Público	202	207	2,3%
<b>Pessoa Jurídica</b>	27	31	15,6%
<b>TOTAL</b>	<b>643</b>	<b>794</b>	<b>23,5%</b>

A carteira de clientes teve crescimento de 23,5% no ano de 2020. O aumento da base de correntistas Pessoa Física tem relação direta com a parceria estratégica e lançamento do Banco Digital Nação BRB FLA, por meio da qual foram abertas mais de 96 mil contas até o final do ano – e já atingiu a marca de 1 milhão antes do fechamento do primeiro semestre de 2021.

Mensurar a satisfação de seus clientes é prioridade para o Banco. Para tanto, o BRB deixou de realizar pesquisas por amostragem e passou a utilizar a metodologia Net Promoter Score (NPS), estendida a todos os clientes por meio de contato gerencial no dia. No novo formato, os resultados revelaram seis pontos de diferença: subiram dos 59 pontos em 2019 para 65 em 2020, o que mantém o Conglomerado na Zona de Qualidade.

Pesquisa revelou aumento de seis pontos no índice de satisfação dos clientes em 2020, assegurando o posicionamento do Conglomerado na Zona de Qualidade.

Na busca em aprimorar a cada dia os sistemas de proteção, identificação e correção de vulnerabilidades, o Banco vem investindo seguidamente em tecnologia e capacitação. Nesse sentido, foi contratada a solução de *machine learning*, com capacidade de decisão de autorização em tempo real, que aplica técnicas sofisticadas de modelagem de prevenção a fraudes a cada transação de compra dos clientes BRB, melhorando a experiência dos usuários na utilização dos cartões do Banco.

Um sistema de biometria facial também foi implantado. A ferramenta torna o processo de abertura de contas mais seguro e ágil, e permite que o cliente acesse diversas funcionalidades do aplicativo do Nação BRB FLA de maneira fácil e transparente.

Dentre os Canais Digitais, o BRB Mobile se manteve na liderança de utilização por sua praticidade e disponibilidade. Com a implantação de uma nova versão com melhorias na navegabilidade, voltada para aperfeiçoar a experiência do cliente, o Banco segue investindo em constantes evoluções no BRB Mobile e no Internet Banking (Banknet).

Como esperado, o isolamento social alavancou o acesso às transações não presenciais (100% digitais), por meio dos canais *Mobile* e *Banknet*. Foram registradas mais de 72,5 milhões de transações no BRB Mobile, incremento de 84,1% em relação a 2019. O canal de *internet banking* – principal acesso dos correntistas Pessoa Jurídica, devido às permissões para movimentação inclusive de forma solidária – acumulou 9,5 milhões de transações no ano.

# Transformação Digital

Ao longo de 2020, o BRB ampliou o portfólio de produtos e serviços disponíveis aos clientes por meio dos canais digitais (*mobile*, *banknet* e agência digital), tornando-os mais intuitivos, ágeis e atrativos, com foco na melhoria da experiência do cliente.

A transformação interna do Banco já vinha caminhando a passos largos e recebeu um impulso inesperado este ano. O efeito gerado pelo distanciamento social foi a mola propulsora para acelerar a automatização e o atendimento remoto. A principal inovação do BRB desde que iniciou sua transformação digital foi a criação do novo modelo de negócio, voltado para o Banco digital. E isso se justifica: hoje, apenas 4% das transações são feitas nas agências. Frente a esse quadro, foi feito um significativo investimento na modernização tecnológica, que elevou em 60% a capacidade

BRB ampliou em  
**60%**  
sua capacidade de  
processamento de TI

de processamento de TI nos últimos dois anos, para suportar o aumento de transações. Paralelamente, o Banco está investindo em um conjunto de iniciativas para capacitar sua equipe e mudar a forma de pensar e trabalhar, com a intenção de ter respostas rápidas, inovadoras e criativas.

**+72 milhões**  
de transações via BRB Mobile

O processo de evolução digital também encurta o caminho para a expansão dos negócios e, ao mesmo tempo, possibilita à Instituição se manter fiel ao seu compromisso de agente do desenvolvimento regional. O sistema de mobilidade é um exemplo, uma vez que leva melhoria de vida para a população e possibilita à Instituição acesso a um público

que pode aumentar sua base de clientes, além de reforçar sua marca. Mais que isso, propicia expertise para oferecer esse serviço em outras praças e potencializar ainda mais sua penetração de mercado.



# Desempenho em 2020

No encerramento de 2020, o Banco registrou elevação de 10,5% no Lucro Líquido Recorrente frente a 2019, do crescimento das receitas de crédito com a ampliação da carteira, da redução das despesas de captação e melhora da eficiência operacional, além do aumento das receitas de prestação de serviços, fruto do melhor relacionamento com os clientes.

O resultado operacional recorrente apresentou evolução positiva de 12,6% no comparativo anual, o que colaborou para o Resultado Líquido de R\$ 456 milhões. Contribuíram para esse movimento, de forma relevante, o aumento das receitas de prestação de serviços, que tiveram acréscimo de 27,3% frente ao registrado em 2019, bem como o controle sobre as despesas de pessoal, que registraram aumento de 3,4%, patamar inferior ao da inflação correspondente ao período.

A Margem Financeira de 2020 apresentou evolução positiva no comparativo anual (15,2%), influenciada

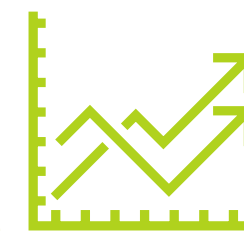
pelo aumento das receitas com operações de crédito, tendo em vista a expansão da carteira, assim como pela redução das despesas de captação, ocasionada pela redução dos juros.

O BRB manteve o seu retorno médio em patamar superior à média observada entre seus *players*, resultado da melhoria de eficiência, ampliação de negócios e melhor gestão de sua base de clientes. O BRB encerrou o ano com evolução de 15,2% na margem financeira frente ao ano anterior,

influenciada pelo aumento das receitas com operações de crédito, tendo em vista a expansão da carteira, e pela redução das despesas de captação, ocasionada pela redução dos juros.

Os ativos totais contabilizaram saldo de R\$ 25,3 bilhões ao final de 2020, com expansão de 48,9% se comparado a 2019. Na composição dos ativos, a carteira de crédito ampliada atingiu o montante de R\$16,2 bilhões, representando 64,0% do total.

Evolução positiva de **15,2%** margem financeira



RS MILHÕES	2019	2020	Δ%
Margem Financeira	2.090	2.407	15,2%
Resultado Operacional Recorrente	738	831	12,6%
Lucro Líquido Recorrente	412	456	10,5%

Os recursos captados somaram R\$ 20,3 bilhões em 2020, o que significou evolução de 58,2% em relação ao saldo final de 2019, com destaque para o crescimento das captações em depósitos especiais (DPGEs) e Letras Financeiras, assim como da continuidade de crescimento dos depósitos a prazo.

Com relação aos efeitos decorrentes da pandemia sob a composição dos ativos e passivos, foram adotadas ações para preservação da liquidez, e não foi observada qualquer atipicidade nos fluxos de recursos da Instituição, mantendo os indicadores em níveis confortáveis.

## DVA

Durante o exercício de 2020, a riqueza gerada pelo Banco, medida pelo conceito de valor adicionado, acumulou R\$ 1.925,6 bilhão. Desse total, R\$ 874,8 milhões (42,8%) tiveram como destino o pagamento de pessoal, R\$ 570,2 milhões (30,8%) foram para o pagamento de impostos, taxas e contribuições, R\$ 31,0 milhões (2,1%) para a remuneração de capitais de terceiros e R\$ 449,6 milhões (24,3%) para a remuneração de capitais próprios.

R\$ MILHÕES	2019	2020	Δ%
Depósitos à Vista	780	1.146	47%
Poupança	2.057	2.546	23,8%
Depósitos a Prazo	8.834	11.984	35,7%
Depósitos Judiciais	2.148	2.493	16,2%
Op. Compromissadas	323	318	-1,5%
Letras de crédito + LFs	205	226	10,2%
Dívidas Subordinadas	622	766	23,2%

R\$ 20,3 bilhões em recursos captados no ano



# VISÃO DE FUTURO

---



# Expansão tecnológica



**Agências-conceito**  
marcarão presença  
em grandes capitais

O avanço da tecnologia deixa claro que estar na linha de frente da evolução digital é essencial para assegurar o futuro dos negócios e expandir virtualmente sua presença. Essa combinação explica a transformação que o BRB vem provendo e sua estratégia de manter a ênfase na expansão digital.

Mesmo em meio ao processo de digitalização, é importante ter uma presença física como referência. Ciente disso, assim que não houver mais problemas com a pandemia, o BRB pretende instalar algumas agências-conceito nas principais capitais onde ainda não está presente. Serão espaços diferenciados, sem a circulação de dinheiro, que servirão como pontos de relacionamento, contando com a presença de um gerente na condição de consultor de negócios.

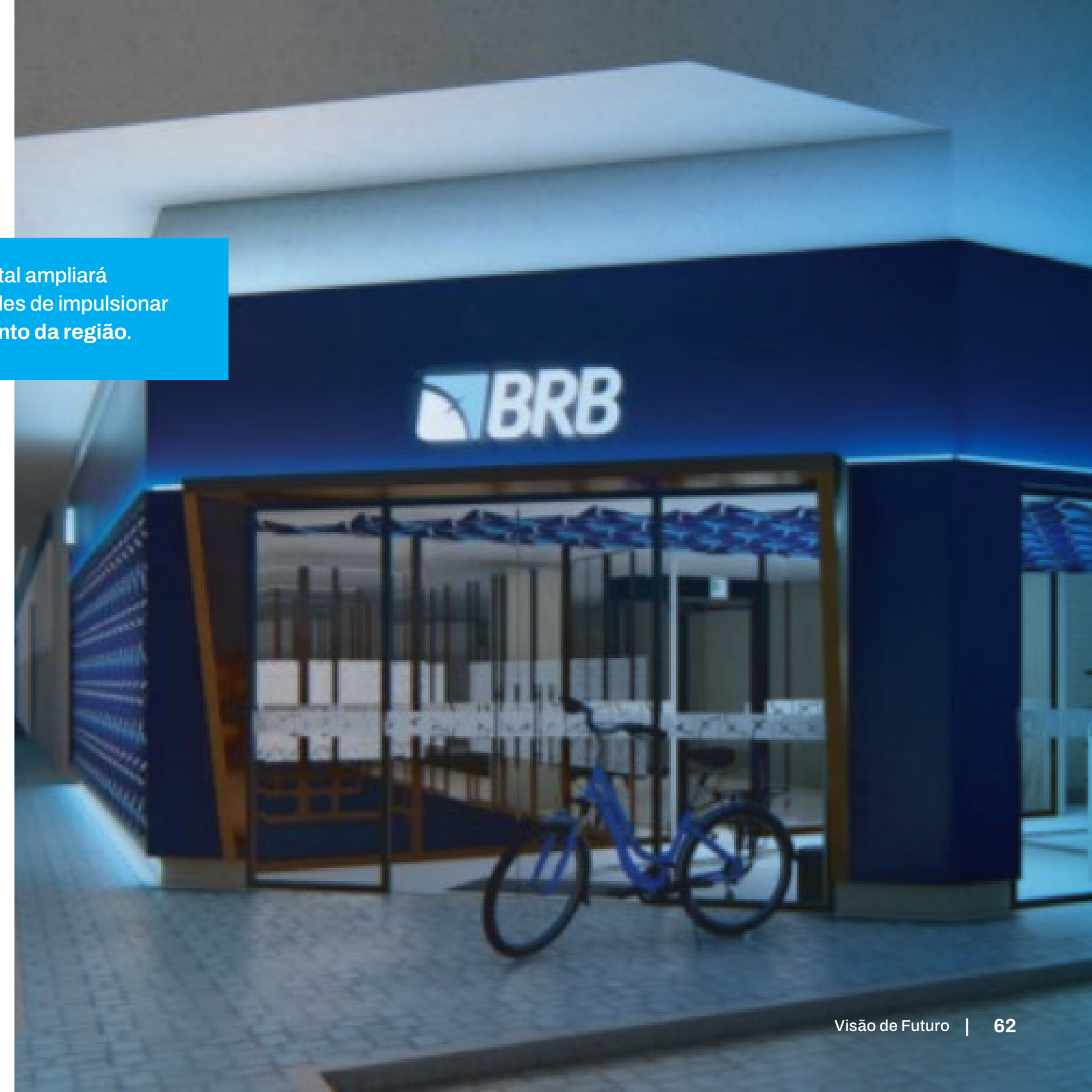


Avanço digital ampliará oportunidades de impulsionar o crescimento da região.

## Crescimento regional

Comprometido com seu papel de agente de políticas públicas no DF e provedor de soluções governamentais, o Banco disponibiliza produtos financeiros, de meios de pagamento e de seguridade simples, inovadores e digitais, que atendam a todos os públicos e contribuam para o desenvolvimento social e econômico da região.

Sua reestruturação, voltada para a expansão digital e fortalecimento da marca BRB, abriu caminhos para ampliar o apoio ao comércio, indústria, agropecuária, iniciativas de empreendedorismo e inovação tecnológica, além do incentivo a programas de habitação popular e demais parcerias público-privadas.



# Tecnologia e inovação



BRB pretende lançar o próprio banco digital, além do Nação BRB Fla

A tecnologia está no centro das transformações que o BRB vem implantando em sua estrutura e em sua forma de atuar. Um dos pontos altos dessa trajetória deve ocorrer em breve: ratificando sua meta de se tornar um Banco cada vez mais ágil e moderno, o BRB irá lançar o próprio banco digital, além do Banco Digital vermelho e preto, da Nação BRB Fla.

A Instituição também irá ampliar a lista de produtos e serviços por meio de apps, incluindo soluções mais complexas como o financiamento de veículos e o crédito imobiliário. Para isso, o BRB está estruturando a plataforma do correspondente, que possibilitará ter todos os documentos necessários ao processo por meio de upload – opção que futuramente será estendida ao cliente. As exigências legais continuam, mas sem movimentar pilhas de papéis.

Para acelerar seus processos, considerando o atual cenário adverso com a crise sanitária e a necessidade

de consolidar as transformações internas, o Banco deverá focar na melhoria da eficiência operacional, por meio da simplificação, racionalização, digitalização, robotização e automatização, para otimizar a estrutura de custos e maximizar resultados.

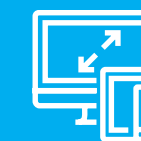
## Programa de Inovação Aberta BRB

Em sintonia com os avanços em sua transformação digital, o BRB lançou, em 2020, o primeiro edital do Programa de Inovação Aberta BRB, voltado a *startups*. O objetivo é firmar parcerias estratégicas com empresas inovadoras que ofereçam soluções tecnológicas aplicáveis ao setor financeiro ou de governo.

A proposta consiste em atuar em cinco frentes: experiência do cliente, eficiência operacional, meios de pagamento, seguridade e soluções de governo. Em sua primeira edição, o programa teve a participação de 46 empresas de diversas nacionalidades – Brasil, América Latina, Estados Unidos, Canadá e Europa.

Serão selecionadas até 25 *startups* para desenvolver, em conjunto com o BRB, soluções que atendam aos projetos estratégicos de expansão do Banco. Será divulgado, em maio de 2021, a relação de empresas escolhidas para participar do programa, que terá duração total de seis meses, contados a partir do resultado final da seleção, podendo ser prorrogado. Em paralelo, o BRB estruturou um espaço de co-criação para startups, batizado de BRB LAB, que atenderá aos participantes do programa e outras ações de fomento ao empreendedorismo digital.

Em outra iniciativa na área, o Banco firmou parceria inédita com uma das maiores aceleradoras de startup do mundo, a Plug and Play, para maior



BRB terá escritório no Vale do Silício com apoio da Plug and Play

aproximação com o ecossistema de inovação e conquista de novos negócios e perspectivas de mercado. A Plug and Play participará ativamente da estruturação do BRB LAB, no Parque Tecnológico de Brasília (Biotic), e da montagem do escritório do Banco no Vale do Silício, maior polo de inovação do mundo, localizado na Califórnia (EUA).

Será selecionado, ainda, um grupo de colaboradores para uma semana de imersão no Vale do Silício. O objetivo é proporcionar acesso a ideias e tecnologias inovadoras, do conceito à execução, com propósito de utilizar os conhecimentos adquiridos no dia a dia do Banco.

# Desenvolvimento das pessoas

Estimular o desenvolvimento pessoal e profissional de seus colaboradores é um dos eixos da política de gestão do BRB. Em função disso, o Conglomerado pretende, em 2021, prosseguir com as iniciativas de melhorias na gestão de pessoas. Muitas das propostas que já estavam na pauta no início de 2020 e foram suspensas em função das restrições impostas pela pandemia serão implantadas no próximo ano, com destaque para:

## **Plano de cargos, carreira e remuneração**

O novo plano de cargos, carreira e remuneração será elaborado por uma empresa conceituada no mercado. A expectativa é desenvolver um plano moderno e de fácil compreensão, alinhado às melhores práticas de mercado e que permite a cada colaborador identificar como ele pode ser o promotor do seu próprio encareiramento.

## **Universidade corporativa**

Projeto já elaborado e com todas as parcerias de conteúdo estabelecidas. A intenção é iniciar pelas escolas de Pessoas e Varejo, com temas como qualidade de atendimento, e ofertar cursos de acordo com o perfil e aspirações do colaborador.





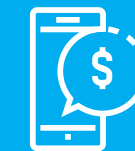


# Perspectivas

Para os próximos anos, o BRB pretende consolidar sua presença no mundo digital, buscar novos negócios e diversificar as fontes de receita. O Banco planeja expandir sua operação e atuação geográfica, objetivando ampliar o *market share* e elevar a rentabilização da base de clientes.

Projetos de fusões, aquisições e parcerias estratégicas, que tenham foco em inovação, também estarão no radar, como forma de acelerar seu crescimento e modernização, consolidar sua marca e fortalecer a visão de um Banco ágil, sólido, ético e capaz de proporcionar uma experiência inovadora e completa ao cliente.

Como parte das iniciativas para sustentar essa expansão, o Conselho de Administração do BRB autorizou, em 18 de dezembro de 2020, o início do planejamento (processo de seleção de assessores



**BRB buscará consolidar sua presença no mundo digital**

financeiros e jurídicos para a condução da operação) para uma possível realização de oferta pública de ações do BRB (“Follow-on”), em alinhamento ao seu Planejamento Estratégico.

Para assegurar o crescimento sólido e sustentável da Organização, o BRB buscará fortalecer constantemente sua governança corporativa, manter os investimentos na qualificação de seus profissionais e solidificar seu posicionamento de protagonista no desenvolvimento econômico regional.



# Créditos

## Elaboração

blendON

Gerência de Relações com Investidores

## Projeto gráfico e diagramação

blendON

## Fotos

Acervo BRB<sup>1</sup>

Getty Imagem

Envato Elements

1. As fotos do acervo interno BRB que apresentam os colaboradores foram tiradas antes da pandemia do coronavírus. Por isso, os profissionais aparecem sem o uso de máscaras. Todas as medidas de prevenção são tomadas em nosso ambiente de trabalho (veja mais sobre as ações adotadas na página 13).

