

RELATÓRIO INTEGRADO 2023



Prezadas(os) leitoras e leitores,

Bem-vindas e bem-vindos ao Relatório Integrado do BRB, referente ao ano de 2023. Nesta publicação, estão reunidas uma série de informações sobre os negócios do BRB, com destaque aos avanços da expansão das carteiras e das principais linhas de negócios da instituição, em linha com o direcionamento estratégico do BRB.

Também são apresentados detalhes sobre questões que permeiam e conduzem a administração e atuação do BRB, como cultura organizacional, princípios e estruturas de gestão, além dos relacionados à temática ESG (sigla em inglês de ambiental, social e governança corporativa) e aos resultados econômico-financeiros.

É o oitavo ano consecutivo que o BRB publica um relatório integrado como este, prática que materializa, diante dos públicos com que a instituição se relaciona, os princípios de transparência e de prestação de contas que norteiam a administração.

Desde 2021, esta publicação é elaborada com base nas diretrizes determinadas pela *Global Reporting Initiative* (GRI), referência internacional para relatórios anuais. Essa metodologia foi complementada com outras referências globais utilizadas para reportes de sustentabilidade, como a *International Integrated Reporting Council* (IIRC), instituição que parametriza os Relatos Integrados.

Nesta edição, também foram acrescentadas informações sobre como as iniciativas do BRB contribuem para o alcance das metas estabelecidas pelos movimentos globais liderados pela Organização das Nações Unidas (ONU): tanto o Pacto Global, ao qual o Banco se tornou signatário desde 2023, como a Agenda 2030, que estabelece os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). [GRI 2-3; 2-4]

Boa leitura!





Este Relatório é interativo.
Para voltar ao sumário,
clique no ícone localizado
na parte superior direita
das páginas internas.

SUMÁRIO

Para ser direcionado a um capítulo específico, clique no respectivo título

Mensagem da Administração

Sobre o BRB

Capitais

Sobre este Relatório

Negócios

Financeiro

Matriz de Materialidade

Governança e Gestão

Infraestrutura

Sumário de conteúdo GRI

Estratégia e Visão de Futuro

Humano

Relatório de asseguração

Intelectual

Social e de relacionamento

Natural

Mensagem da Administração

[GRI 2-22]

Um banco para todo o país

Demos continuidade, em 2023, à expansão das nossas operações, levando os produtos e serviços do BRB para além do Distrito Federal. Por meio de parcerias negociais e um modelo de varejo voltado a prospectar clientes por todo o Brasil, temos ingressado em novos mercados, movimento que fez o BRB estar presente, no encerramento do ano, em 13 entes federativos, por meio de uma rede de 1.083 pontos de atendimento, entre 225 agências e 858 correspondentes. Nossa base de clientes soma 7,6 milhões de pessoas, distribuídas em 93% dos municípios brasileiros.

O maior alcance do BRB não se restringe à ampliação geográfica. Temos trabalhado em diversas frentes de tecnologia e inovação. Dando continuidade à estratégia de expansão *phygital*, alinhada ao compromisso de priorizar o cliente em todas as ações e oferecer interfaces seguras,

acessíveis e completas, o BRB concentrou esforços para consolidar essa abordagem como um diferencial ao longo de 2023.

Com esse novo modelo de atendimento automatizado, o ambiente físico do Banco tem passado por uma transformação significativa. As tarefas transacionais, passíveis de automação, migraram quase completamente para os canais digitais. Por outro lado, as agências assumiram um papel mais estratégico, focando em interações negociais aprofundadas, personalizadas e voltadas para as especificidades de cada cliente, aspectos que vão além do alcance dos algoritmos.

Nesse conjunto de iniciativas, está a modernização do Super App do BRB e a BárBara, nossa atendente virtual, ambas aceleradas em nosso escritório, no Vale do Silício. Soluções, como essas, contribuem



Nossa base de clientes soma 7,6 milhões de pessoas, distribuídas em 93% dos municípios brasileiros.

para que os meios digitais já concentrem parcelas expressivas de nossas operações. Do total de transações em 2023, por exemplo, 96,3% foram realizadas por esses canais. Entre elas, a originação de crédito, que totalizou R\$ 714 milhões no ano, dos quais R\$ 652 milhões feitas pelo Super App. Esses resultados reforçam a estratégia *phygital* do BRB, que, ao se adaptar às exigências de uma nova era da bancarização, tem ampliado a presença do Banco em todo o Brasil, conquistado novos clientes.

Os investimentos em tecnologia, inovação e expansão feitos nos últimos cinco anos somam-se à estratégia relacional do BRB. Com altos níveis de precisão e eficiência na modelagem de produtos e serviços financeiros, incluindo diversas opções diferenciadas de linhas de crédito, meios de pagamento, produtos de seguros e investimentos, banco digital, além da atuação em depósitos judiciais, o BRB busca ser o principal banco dos clientes. Para isso, tem apostado em estratégias de *crosselling*, modelando as melhores soluções para o momento da história de vida de cada um.

A execução dessas estratégias de crescimento contribuiu para que o BRB registrasse, em 2023, o lucro líquido

recorrente de R\$ 200 milhões, aumento de 24,4% em relação ao ano anterior. A carteira de ativos totais, por sua vez, cresceu 23% no período, chegando a R\$ 49,2 bilhões, montante que também é sustentado por uma carteira de crédito de R\$ 31,2 bilhões, 16,52% superior à cifra antes registrada. O Banco também entregou crescimento de 39,6% nas receitas de operações de crédito, chegando a R\$ 5,6 bilhões. A margem financeira, por sua vez, atingiu R\$ 2,7 bilhões, alta de 28,8% em relação ao ano anterior.



Reafirmamos o nosso compromisso social diariamente, apoiando ou desenvolvendo iniciativas que se traduzam em benefícios para a sociedade.

O BRB construiu esses resultados mantendo o perfil de baixo risco de sua carteira, que fechou o ano com inadimplência de 2,25%, abaixo da média de mercado, que chegou a 3,27%. Na composição desse nível de qualidade da carteira ampla, merece destaque o produto crédito imobiliário, que encerrou o período mantendo o padrão, com 0,23% de inadimplência.

Em 2023, o Banco também alcançou a marca de R\$ 1,6 bilhão em benefícios sociais distribuídos, desde 2019. Isso só foi possível porque, além da vertente financeira, voltada para o crescimento sustentável dos negócios, o BRB é um banco público. Tem entre suas diretrizes estratégicas a de ser protagonista do estímulo à atividade econômica e da melhoria da qualidade de vida da população nas áreas em que atua.

Reafirmamos o nosso compromisso social diariamente, apoiando ou desenvolvendo iniciativas que se traduzam em benefícios para a sociedade. Uma delas é a operacionalização de políticas públicas do Governo do Distrito Federal (GDF), contribuindo para o combate à fome e à miséria. Em 2023, foram operacionalizados 15 programas sociais, o que impactou a vida de mais de 340 mil pessoas.

Neste relatório, apresentamos essas e outras iniciativas realizadas em parceria com o GDF, por meio das quais beneficiamos positivamente centenas de milhares de pessoas. Temos nos dedicado ao incremento de ações e de estratégias que impactem o mundo positivamente, que confirmem ganhos à sociedade, em linha com os princípios disseminados pelo Pacto Global, iniciativa liderada pela Organização das Nações Unidas (ONU), à qual nos tornamos signatários em 2023. As empresas têm papel essencial no necessário processo de transformação para o mundo, abrangendo as dimensões econômica, social e ambiental. Estamos engajados em contribuir nessa direção.

Agradeço a mobilização e empenho de todos os funcionários do BRB para atingirmos, em 2023, tantos avanços. Seguiremos empenhados em prezar pela rentabilidade e perenidade das operações do BRB, atinentes à sua missão de banco público e, portanto, protagonista do desenvolvimento econômico e social nas regiões em que opera.

Dario Oswaldo Garcia Junior
CFO do BRB

Destques de 2023



7,6 milhões
de clientes (+13,3,0%)



Resultados Econômico-financeiros



R\$ 200 milhões
Lucro Líquido (+24,4%)

R\$ 31,2 bilhões
Carteira de crédito (+16,52%)

R\$ 2,7 bilhões
Margem Financeira (+28,8%)

R\$ 5,6 bilhões
Receitas de operações de crédito (+ 39,6%)



Impacto social

R\$ 596,0 milhões
destinados à operacionalização
de programas sociais do
Governo do Distrito Federal

R\$ 9,1 milhões
aprovados para 474
operações de microcrédito,
por meio do FUNGER

R\$ 1,9 milhão
aprovados para operações
de agricultura familiar,
nas modalidades custeio e
investimento. Atualmente,
o saldo administrado é
de R\$ 14,5 milhões.

Premiações

Melhor Inovação em Varejo.

Pelo 3º ano consecutivo, o BRB recebeu o *International Banker Awards*, em reconhecimento à sua atuação como banco completo e inovador. A premiação é conferida pela International Banker, publicação internacional especializada em finanças.

Melhor cartão de crédito *ultra high* do Brasil.

O cartão de crédito BRB DUX foi eleito como o melhor cartão de crédito *ultra high* do Brasil, em virtude da série de benefícios e do alto nível de qualidade e exclusividade que oferece. A premiação, também conferida a esse cartão em 2022, é realizada pelo portal *Passageiro de Primeira*.

Integridade.

O BRB foi o destaque do Prêmio Alto Nível 2023, concedido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) em reconhecimento às evoluções do Sistema de Integridade. O BRB foi reconhecido com a categoria Ouro, a mais alta classificação que trata de excelência em controles internos.

Prêmio do Índice de Transparência 2023.

Destaque ao BRB pelo enfrentamento à corrupção, adotando transparência como instrumento essencial na erradicação dessa conduta em suas atividades. É o quinto ano consecutivo em que o BRB recebe esse prêmio, por se destacar na disponibilização de informações à população, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação, e entra para o ranking dos órgãos e entidades do DF que alcançam 100% do índice de transparência ao cidadão. A premiação é concedida pela Controladoria Geral do Distrito Federal (CGDF).



SOBRE O **BRB**



Ecosistema BRB

Missão, Visão, Valores e Propósito

O Banco de Brasília S.A. (BRB) é um banco múltiplo, constituído com as carteiras comercial, câmbio, desenvolvimento e imobiliária. Atua em todo o Distrito Federal – onde está localizada a sua sede – e regiões de influência, e possui agências bancárias nos estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás, Minas Gerais, Bahia e Paraíba.

Com 7,6 milhões de clientes distribuídos em 93% dos municípios brasileiros, o BRB estava presente, em dezembro de 2023, em 13 entes federativos, por meio de uma rede de 1.083 pontos de atendimento, entre 225 agências e 858 correspondentes. [GRI 2-1]

Organizado sob a forma de sociedade de economia mista, com capital aberto, o BRB tem ações negociadas na B3 – Brasil, Bolsa, Balcão. Possui o Governo do Distrito Federal (GDF) como acionista majoritário, com participação de 71,92% no capital da instituição financeira.

O BRB é parte do Conglomerado BRB, formado por empresas controladas, diretas e indiretas: BRB – Crédito, Financiamento e Investimento S.A. (Financeira BRB); BRB – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (BRB – DTVM); Cartão BRB S.A. (BRBCARD); BRB – Administradora e Corretora de Seguros S.A. (BRB Seguro); e BRB Serviços S.A. (BRB Serviços); BSB Participações S.A. e Fundo de Investimento em Renda Fixa Crédito Privado BRB Corporativo Investidor Qualificado. [GRI 2-2]

Além de sua vertente financeira, voltada ao crescimento sustentável dos negócios, o BRB exerce protagonismo no estímulo à atividade econômica e melhoria da qualidade de vida da população nas regiões em que atua. No Distrito Federal, por exemplo, possui compromissos com o governo para instituir melhorias e revitalizar equipamentos públicos. Dessa forma, reafirma o compromisso de ser o principal agente financeiro do Distrito Federal, promovendo o desenvolvimento econômico e social nessa e em outras localidades em que está presente. [GRI 2-6]



7,6 milhões
de clientes,

distribuídos em 5.178 municípios brasileiros e no Distrito Federal



3.376
colaboradores



Presente em
13
entes federativos



1.083
pontos de atendimento:
225 agências + 858 correspondentes

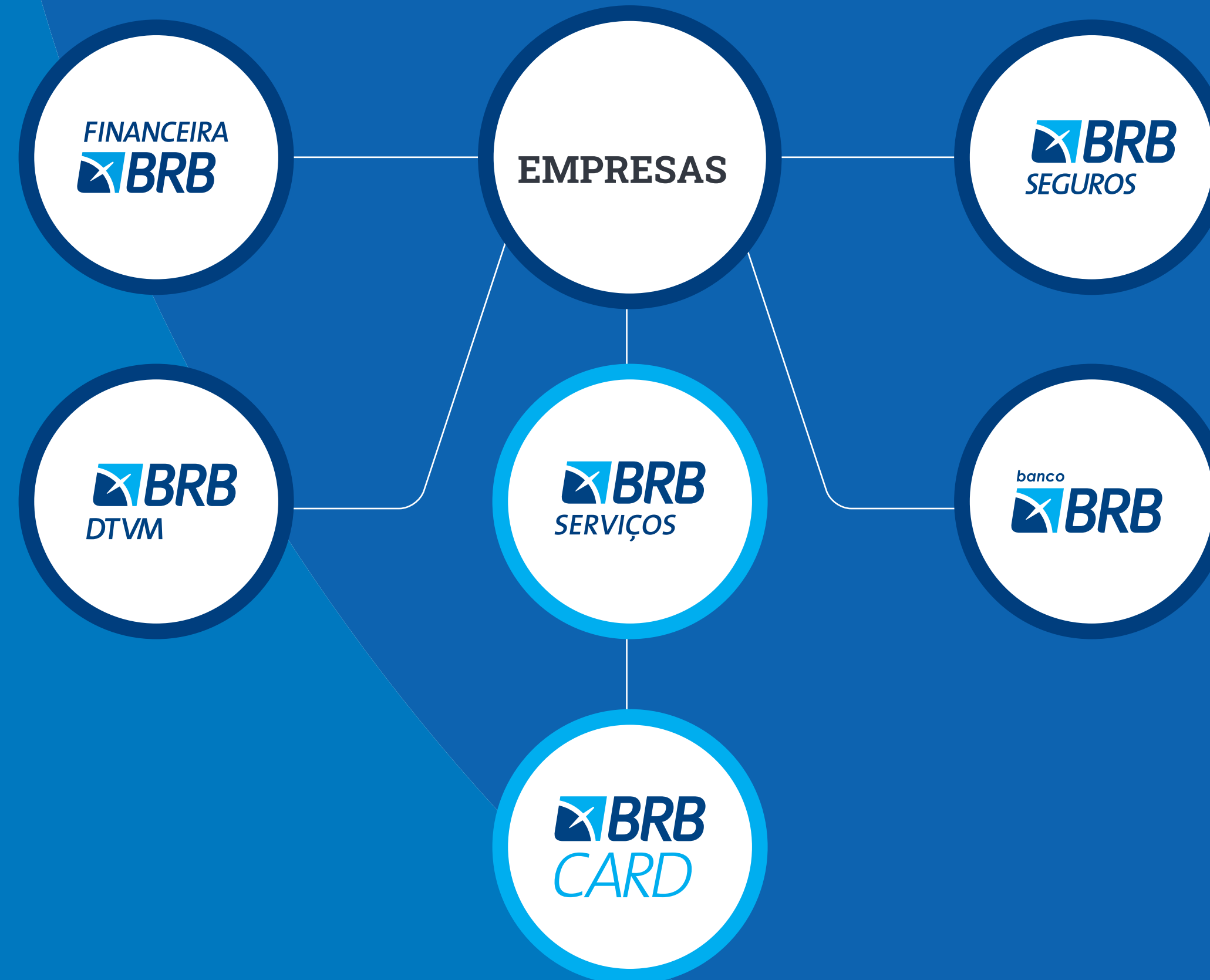


Líder

na concessão de crédito imobiliário no DF, e entre os seis maiores do País nessa modalidade

Ecosistema BRB

[GRI 2-6]



Missão

Ser um banco público, sólido, rentável, moderno e eficiente, protagonista do desenvolvimento sustentável, econômico, social e humano.

Visão

Ser o principal banco dos nossos clientes, reconhecido pelo impacto positivo na vida das pessoas e no desenvolvimento das empresas.

Valores

Nossos valores definem a nossa identidade, quais sejam:

Integridade

Ética e transparência guiam todas as nossas ações;

Eficiência

Otimizamos os recursos disponíveis de forma eficiente e sustentável para maximizar o valor gerado aos clientes, sociedade e acionistas;

Inovação

Inovamos para proporcionar experiências superiores e completas aos nossos clientes;

Respeito

Respeitamos a sociedade, os clientes e a nossa gente. Promovemos ambientes de diversidade, equidade e inclusão;

Atitude

Pensamos e agimos como donos, reconhecemos o mérito das equipes e trabalhamos para superar as expectativas dos nossos clientes;

Sustentabilidade

Promovemos os princípios de sustentabilidade e responsabilidade social, ambiental e climática e implantamos os mais altos níveis de governança.

Propósito

Transformar a vida das pessoas e promover desenvolvimento econômico, social e humano.

NEGÓCIOS

Seguridade

Presença no varejo

Atacado e Governo

Habitacional

Carteira de Câmbio

Agronegócio sustentável

Depósitos judiciais



Tudo o que fazemos juntos

Além de ser o agente financeiro do Governo do Distrito Federal, o Banco BRB oferece uma ampla gama de serviços financeiros que apoiam tanto o governo quanto a população de todos os Estados do Brasil, desempenhando um papel crucial como parceiro na execução de políticas públicas.

As atividades incluem a gestão de recursos públicos, financiamento de projetos de infraestrutura e promoção de programas sociais e econômicos que visam o desenvolvimento sustentável das localidades em que atua.

Para fomentar o crescimento econômico e melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, o BRB também colabora com outras instituições públicas e privadas, por meio da concessão de empréstimos e financiamentos para os setores de comércio, serviços, indústria, turismo, ciência, tecnologia, inovação e infraestrutura.



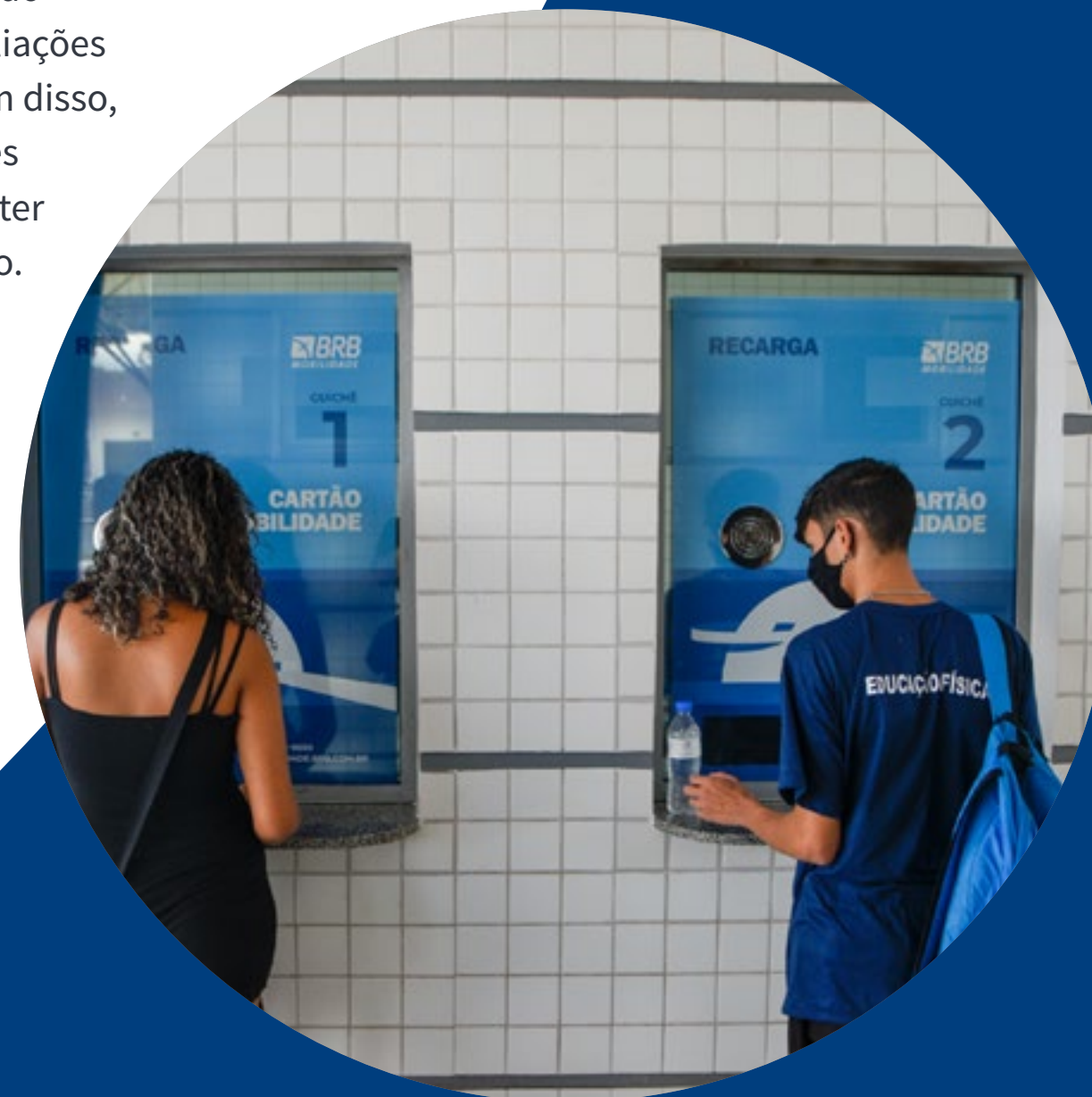
Presença no varejo

[GRI 2-6]

Por meio da Superintendência de Varejo, o Banco oferece produtos que incluem operações de crédito direto ao consumidor nas modalidades de Crédito Parcelado (especialmente Operações Consignadas e Microcrédito), Antecipações de Recebíveis e Crédito Rotativo. Exceto pelo Crédito Consignado, essas modalidades estão disponíveis para Pessoas Jurídicas, com a maior parte da carteira concentrada no Crédito Parcelado, que representa 73,07% da carteira (excluindo Redirecionamentos e Renegociações). O volume total da Carteira PJ é de R\$ 2,6 bilhões, enquanto o volume total da Carteira PF é de R\$ 13,3 bilhões.

Para Pessoas Físicas, além das outras modalidades, as Operações Consignadas têm a maior participação na carteira, com 62,79%. Os Servidores do Setor Público representam 69,77% do total da Carteira PF apenas em operações parceladas. Em operações parceladas, as feitas por trabalhadores do Setor Privado correspondem a 3% da Carteira Total. A segunda maior carteira de Operações de Crédito na PF é a de Antecipações, com 23% da Carteira Total.

A Superintendência de Varejo segue as normas externas e as boas práticas dos bancos brasileiros, não comercializando produtos ou serviços proibidos em determinados mercados ou que são motivo de preocupação para os *stakeholders* ou de debate público. A criação de produtos respeita os Normativos Internos e Externos e é compatível com as operações do mercado bancário, conforme avaliações periódicas de *benchmarking*. Além disso, a Política de Crédito define setores e atividades que não podem manter operações de crédito com o Banco.



Nova experiência de varejo

O Banco tem reformulado toda a lógica da rede de atendimento, entregando espaços revitalizados: uma nova estrutura de atendimento que permite maior conforto e fluidez no contato com o cliente. Em 2023, foram revitalizadas 23 de suas unidades físicas, seguindo formato já premiado internacionalmente pelo Muse Design Awards. Atualmente, 40% da rede de atendimento do Banco oferece às pessoas o melhor da experiência de ser BRB. Em 2023, esse crescimento no território de operações baseado na experiência do cliente entrou em uma nova fase: o da experiência do cliente na jornada digital. Com essas iniciativas, o Banco está unindo tecnologia com nova estrutura de atendimento, e revolucionando a forma como se relaciona com seus clientes.

40%
das agências

com estrutura reconhecida pela premiação internacional Muse Design Awards

Atacado e Governo

[GRI 2-6]

Na carteira de crédito de produtos de atacado (Empresarial e Governo), o BRB utiliza tanto recursos repassados pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), pelo Fundo Constitucional do Centro-Oeste (FCO) e pelo Fundo Geral de Turismo (FUNGETUR), quanto recursos próprios para financiar os setores privado e público. O principal objetivo da concessão de crédito nessa carteira é contribuir para o desenvolvimento econômico e social, participando de programas de financiamento aos setores produtivos e operações de crédito com entidades públicas. Destaca-se nessa carteira a estruturação de condições, como taxas e prazos compatíveis com as necessidades dos clientes, ajustando-se aos projetos e fluxos de caixa, permitindo que as empresas realizem investimentos para aumentar sua capacidade produtiva, gerando mais empregos e renda. Em operações de crédito para o setor público destinadas ao financiamento de obras de infraestrutura, foi contratado o volume de R\$ 1 bilhão, distribuído em três operações com estados e duas com municípios.



O principal objetivo da concessão de crédito nessa carteira é contribuir para o desenvolvimento econômico e social, participando de programas de financiamento aos setores produtivos e em operações de crédito com entidades públicas.





Habitacional

[GRI 2-6]

A Carteira Habitacional do BRB é responsável pela criação e oferta de produtos destinados ao financiamento habitacional, tanto para pessoas físicas quanto jurídicas. O BRB realiza operações voltadas a empresas de construção civil e incorporadoras, fomentando o desenvolvimento de empreendimentos imobiliários no Distrito Federal e em outras regiões do Brasil.

Diversos produtos de financiamento são oferecidos, incluindo:

- **Financiamento para Aquisição:** destinado à compra de unidades residenciais e comerciais, com especial atenção a imóveis enquadrados no Sistema de Financiamento Habitacional (SFH), avaliados em até R\$ 1,5 milhão.
- **Financiamento à Produção:** por meio do produto Plano Empresário, focado em atender as necessidades de empresas de construção civil e incorporadoras.
- **Operações Variadas:** em 2023, o BRB liberou aproximadamente 3.900 operações de financiamento, totalizando R\$ 2.206.933.019 em operações, abrangendo tanto lotes quanto imóveis construídos.

Os mercados atendidos incluem o Distrito Federal e estados como Goiás, Bahia, Minas Gerais, Alagoas e Paraíba, refletindo a abrangência das atividades do BRB.

Os principais beneficiários dessas ações incluem os clientes do BRB, tanto pessoas físicas quanto jurídicas, que utilizam os produtos de financiamento para aquisição ou construção de imóveis. Em 2023, foram atendidos 3.937 clientes, sendo 3.860 pessoas físicas, com média de valores de operações de aquisição de R\$ 568.949,89 e prazo médio de 332 meses. Esses clientes estão espalhados por todo o território nacional, com maior concentração no Distrito Federal e em Goiás.

Esses resultados, em 2023, mostram um aumento considerável nas operações de crédito habitacional, impulsionado por estratégias de desburocratização e agilidade nos processos de contratação, que resultaram no prazo médio de 15 dias para a conclusão do financiamento. Tal desempenho é atribuído à melhoria das condições de atendimento ao cliente, à implementação de tecnologia avançada e à solidez das parcerias estabelecidas no setor.

No processo de concessão do crédito habitacional, o principal fornecedor de serviços é a Prognum Informática, responsável pelo sistema de originação e controle das operações, contrato que tem duração de cinco anos (2021 a 2026). Conta-se também com quatro empresas de engenharia (credenciadas), que prestam serviços de avaliação dos empreendimentos financiados pelo produto Plano Empresário, com contrato encerrando em 2024 (novo credenciamento e contrato previsto para janeiro 2025).

A Carteira Habitacional mantém convênios com diversas entidades do setor no Distrito Federal, como Sindicato da Construção Civil (Sisduscon), Associação das Empresas do Mercado Imobiliário (Ademi), Associação Brasileira de Construtores (Asbraco) e Sindicato das Empresas de Compra, Venda, Locação ou Administração de Imóveis Residenciais ou Comerciais (Secovi), que são fundamentais para o fortalecimento das relações comerciais e para a promoção dos produtos de crédito habitacional.

Carteira de Câmbio

[GRI 2-6]

Com foco nos clientes viajantes, a Carteira de Câmbio do BRB disponibiliza serviços especializados em operações de câmbio, como a compra e venda de moedas estrangeiras em espécie (dólar americano, euro e libra esterlina) e transferências internacionais de recursos em moeda estrangeira. As transações são liquidadas em até dois dias (D+2), e as operações interbancárias são realizadas com o objetivo de fortalecer a reserva cambial do Banco.

Os serviços de câmbio são oferecidos em uma extensa rede de atendimento, 18 pontos no Distrito Federal, incluindo agências, escritórios de negócios e máquinas de autoatendimento. A operação de venda de moeda estrangeira em espécie é acessível tanto a clientes correntistas quanto a não correntistas.

Os clientes dos segmentos Millenium Capital, Millenium e Exclusivo são os principais usuários dos serviços de câmbio do BRB, representando mais de 93% das operações contratadas. Em contrapartida, os segmentos Brasília e Prospect correspondem a quase 7% das

operações de câmbio.

A atividade de câmbio desempenha um papel crucial no Distrito Federal, incentivando a entrada de recursos internacionais no País e promovendo o desenvolvimento do comércio exterior. Esse serviço atende tanto importadores quanto exportadores em suas transações comerciais, além de oferecer moeda estrangeira em espécie para viajantes com destino a outros países ou para aqueles que retornam ao Brasil. Essas operações contribuem para a valorização do real no cenário internacional, especialmente ao fomentar a captação de investimentos estrangeiros no Brasil.

O Distrito Federal (DF) é um *player* importante no mercado internacional, devido à sua localização estratégica no centro da América do Sul, o que facilita a logística de exportações e importações. Com produtos como carne de frango e soja, o DF contribui significativamente para a pauta exportadora brasileira.



Os serviços de câmbio são oferecidos em uma extensa rede de atendimento: 18 pontos no Distrito Federal, incluindo agências, escritórios de negócios e máquinas de autoatendimento.



Além disso, Brasília, como centro político e administrativo, abriga embaixadas e câmaras de comércio, promovendo relações diplomáticas e comerciais.

O Governo do Distrito Federal tem desenvolvido projetos para estimular exportações e atrair investimentos estrangeiros, fortalecendo a economia local e aumentando a participação no mercado global. Embora não esteja entre os maiores exportadores do País, o DF ocupa uma posição intermediária no comércio exterior brasileiro, ficando em 23º lugar no ranking nacional de exportações em 2023.

Analisando a movimentação da carteira em 2023, verifica-se aumento significativo nas operações de exportação e importação, indicando uma maior atividade comercial internacional. No entanto, houve redução nas operações de recebimento financeiro e nas transações em espécie, o que pode refletir mudanças nas necessidades dos clientes por moeda estrangeira. As operações interbancárias também mostraram aumento no volume de compras, demonstrando transações negociadas de maior valor, principalmente com o GDF.

Desempenho da carteira de câmbio em 2023

- **Exportação:** Volume de R\$ 18.606,54, em duas operações, comparado a nenhuma operação em 2022.
- **Importação:** R\$ 4.015.620,52 movimentados em 13 operações, comparado a R\$ 798.895,89 em 10 operações em 2022.
- **Financeiro:** crescimento significativo no volume total das ordens de pagamento, demonstrando o aumento na demanda por esses serviços. Embora o número de operações tenha apresentado leve retração, o volume total movimentado indica um cenário positivo. Em relação a recebimentos, foi identificada uma oportunidade de otimização dos processos para impulsionar esse indicador.
- **Espécie:** houve retração em 2023, o que pode estar relacionado a fatores como a crescente digitalização dos pagamentos.
- **Interbancário:** o volume total das operações interbancárias apresentou crescimento, demonstrando a solidez na relação com outras instituições financeiras.

- **Arbitragem:** a área de arbitragem, apesar da retração, continua sendo um importante pilar da estratégia do BRB, que trabalha com novas iniciativas para impulsionar esse segmento.

Para o próximo ciclo, algumas metas já foram definidas:

- I. Automatização do Interbancário Via Integração Cmb e Spb.** O projeto visa a troca de mensagens de domínio SPB e MES diretamente com o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), sem transacionar mensagens via STAWEB.
- II. Benchmarking de Moeda Estrangeira.** O projeto busca identificar as melhores práticas de mercado sobre a venda de moeda estrangeira em espécie e transferências internacionais.
- III. Transferências Internacionais Via Mobile.** Automatização do serviço prestado atualmente pela GECAM para que o próprio cliente tenha a possibilidade de enviar/receber valores em moeda estrangeira.
- IV. Implantação do serviço Swift REF e Case Management.** Essas soluções da SWIFT fornecem um banco de dados

atualizado de BIC e validação de IBAN, além da possibilidade de gerenciar e abrir casos para investigações de pagamentos, permitindo também proceder com interrupções, reversões e resolução de informações incorretas, economizando tempo e reduzindo riscos.

- V. Implantação da Ferramenta Swift GO.** Possibilita enviar pagamentos de até 10.000 (USD, EUR ou GBP) para qualquer lugar do mundo em até quatro horas, sem tarifas de bancos estrangeiros, melhorando a rapidez e a experiência dos clientes.



A atividade de câmbio desempenha um papel crucial no Distrito Federal, incentivando a entrada de recursos internacionais no País e promovendo o desenvolvimento do comércio exterior.

Agronegócio sustentável

[GRI 2-6]



O BRB tem investido cada vez mais no agronegócio nos últimos anos, oferecendo soluções financeiras que impulsionam o crescimento e a sustentabilidade dos negócios rurais. Por meio da Carteira do Agronegócio, vêm sendo criados e oferecidos produtos destinados ao financiamento da atividade agropecuária, atendendo produtores rurais pessoas físicas, jurídicas e cooperativas de produção também nas demandas por crédito de custeio, investimento, comercialização e industrialização de produtos agropecuários.

Em 2023, a Carteira do Agronegócio liberou 411 operações entre contratos de custeio, investimento e comercialização,, totalizando mais de R\$ 1.018.757.600,00. Desse total, R\$ 247.358.381,00 foram destinados a Minas Gerais, sendo o restante direcionado a também financiar atividades agropecuárias nos principais estados geradores do PIB do Agronegócio nacional, como Goiás, Tocantins, Pará, Mato Grosso e Bahia, além do Distrito Federal, onde manteve posição como principal agente financeiro de crédito rural, detendo 42,51% da fatia do mercado,

49,67% da participação do crédito destinado à agricultura familiar (PRONAF) e 53,53% do crédito para o médio produtor rural (PRONAMP).

Assim, em 2023, foram atendidos 199 clientes, entre produtores rurais (PF ou PJ) e suas cooperativas de produção entre operações de curto prazo (até 12 meses - custeio, comercialização e industrialização) e operações de longo prazo (acima de 12 meses - investimento). São atendidos clientes do segmento varejo (pequenos produtores, incluídos os agricultores familiares, e médios produtores) e do segmento atacado (grandes produtores e cooperativas).

Na concessão de crédito rural, o BRB está atento às normas ambientais vigentes, exigindo a apresentação de documentos ambientais que demonstram a regularidade dos empreendimentos financiados. Também está alinhado à agenda de sustentabilidade do Banco Central, com o monitoramento e o gerenciamento do risco socioambiental das operações da carteira.

Nesse processo de concessão, o BRB conta com alguns parceiros para a execução eficiente dos serviços, sendo o principal deles a Serasa Experian. A empresa é responsável pela ferramenta Farmcheck, que processa imagens orbitais e monitora as operações de custeio agrícola, contribuindo tanto para a redução de custos operacionais, como para a supervisão das etapas do desenvolvimento da cultura financiada. A Carteira também conta com o apoio de empresas terceirizadas para prestação de serviços de análise e fiscalização de empreendimentos rurais, e mantém parcerias estratégicas, por meio de assinatura de acordos de cooperação, com o Instituto de Inovação para o Desenvolvimento Rural Sustentável (Emater) do Distrito Federal e de Goiás, e CEASA -DF.

Depósitos judiciais

[GRI 2-6]

O BRB oferece soluções inovadoras e eficientes para atender às diversas demandas de seus clientes, incluindo o setor público. Uma delas é a gestão e o controle de depósitos judiciais, que tem se consolidado como uma grande força do Banco no cenário nacional.

Nessa frente, o BRB controla e gerencia os recursos provenientes de processos judiciais atrelados a cada Tribunal de Justiça conveniado ao Banco, executando atividades como:

- Geração e assinatura eletrônica de ordens judiciais.
- Fornecimento de serviços web, como saldos, extratos e relatórios de contas judiciais.
- Execuções automáticas e eletrônicas de ordens judiciais via Pix, saque ou transferências internas.

Em dezembro de 2023, o BRB possuía convênios com os Tribunais de Justiça do Distrito Federal, Bahia e Ceará (TJDFT, TJBA e TJCE), e passou a administrar os depósitos vinculados a inquéritos das Polícias Cíveis do Distrito Federal (PCDF) e da Bahia (PCBA).



Destaque em cartões de crédito

O portfólio de cartões do BRB teve crescimento expressivo em 2023, de 14% em comparação com o ano anterior, encerrando o período com 1.383 cartões emitidos. Esse desempenho é consequência da construção de um portfólio completo de produtos e serviços financeiros, que passou a incluir os lançamentos feitos em 2023:

- Cartão BRB Benefícios, voltado aos clientes Pessoa Jurídica.
- Linha completa de cartões pré-pagos com chip, que oferecem até a opção de recarga via Pix.
- Visa Connect, com benefícios direcionados ao público jovem.
- Acesso à carteira digital Apple Pay Visa.
- Cartão Visa DUX Casa Cor, direcionado ao público de alta renda, com benefícios exclusivos para os amantes da decoração.
- Dois novos produtos da família Eurobike, nas variantes Infinite e Platinum.

GOVERNANÇA E GESTÃO



Estrutura de Governança

**Ética, integridade
e transparência**

Combate à corrupção

Gestão de riscos

Estrutura de Governança

[GRI 2-9]

A estrutura de governança do BRB é formada pelo Conselho de Administração e seus comitês de assessoramento, pelo Conselho Fiscal, pela Diretoria Colegiada e por Comitês Executivos, vinculados à Diretoria Colegiada.

O Conselho de Administração, mais alto órgão de governança corporativa do BRB, é composto por, no mínimo, sete e, no máximo, nove membros. Um dos conselheiros é o presidente do board, função que não é acumulada com funções executivas na organização. A Diretoria Colegiada é composta por, no mínimo, cinco e, no máximo, dez membros, sendo um Presidente, até oito Diretores Executivos e um Diretor Jurídico. [GRI 2-11]

Conforme o Estatuto Social do BRB, o Conselho de Administração é composto por representantes dos diversos *stakeholders* do Banco, abrangendo o acionista controlador (Distrito Federal), um representante dos acionistas minoritários se maior número não lhes couber pelo processo de voto múltiplo,

e por representante dos empregados do BRB, selecionado diretamente pelo corpo funcional do Banco por meio de processo eleitoral específico.

O Estatuto Social também dispõe que o Conselho de Administração seja composto por, no mínimo, 30% de membros independentes ou, pelo menos, um, caso haja decisão pelo exercício da faculdade do voto múltiplo pelos acionistas minoritários. A condição de Conselheiro Independente é registrada em ata da Assembleia Geral de Acionistas que registrou a sua eleição.

Em 2023, o BRB teve a quarta e última fase do seu Plano Geral de Reorganização Societária aprovada em Assembleia. A iniciativa aperfeiçoa processos de gestão estratégica do Conglomerado BRB, com foco em rotinas de governança corporativa e eficiência operacional. Com a conclusão, a BRB Administradora e Corretora de Seguros S.A. e a BRB Serviços S.A. tornaram-se subsidiárias integrais, vinculadas diretamente ao Banco.



Atribuições

[GRI 2-12; 2-13; 2-15; 2-17]

O Conselho de Administração (Consad) é o responsável pela tomada de decisões e pela supervisão da gestão dos impactos das atividades do BRB na economia, no meio ambiente e nas pessoas.

Além de orientar a condução geral dos negócios, o regimento interno do Consad estabelece que o colegiado tome decisões em questões estratégicas, sempre prezando pela prevenção e administração de conflitos de interesse e divergências de opinião. É a ele que cabe a palavra final para aprovação do Planejamento Estratégico do BRB, conforme competência definida no Regime de Alçadas – Gestão, Estratégia e Governança.

No processo de revisão desse Planejamento, são conduzidas etapas de discussão que envolvem tanto o Conselho de Administração, quanto a Diretoria Colegiada, composta pelos principais executivos. Ambos participam ativamente na reavaliação da missão, dos valores e da estratégia da Instituição com ênfase nas diretrizes voltadas para o desenvolvimento sustentável.

Os aspectos ESG considerados na estratégia decorrem das Orientações Gerais de Negócios e Políticas, além dos Valores e Princípios que impulsionam uma atuação corporativa voltada a somar ao desenvolvimento sustentável. Tal contribuição se materializa por meio de temas que ganham relevância na definição da estratégia organizacional aprovada pelo Conselho de Administração, após apreciação da Diretoria Executiva.

A avaliação dos impactos relacionados às questões sociais, ambientais e climáticas é feita anualmente pelo CONSAD, por meio de relatórios sobre a efetividade da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

O Conselho de Administração também tem a responsabilidade de aprovar as políticas da Organização, incluindo as que regem a prevenção e o tratamento de conflitos de interesse. Em linha com o compromisso com a integridade, que pauta a condução dos negócios no BRB, essas regras visam garantir que todas as decisões sejam tomadas em prol dos interesses da Instituição de forma ética e transparente, e são aplicáveis a todos os seus colaboradores, incluindo tanto os empregados quanto os membros dos órgãos colegiados, abrangendo também os próprios

integrantes do Conselho.

A Política de Competências e Alçadas do BRB define diretrizes específicas para a condução de conflitos de interesse nas instâncias deliberativas do Banco. A política busca evitar que interesses privados interfiram no desempenho das funções ou responsabilidades dos empregados ou dos membros estatutários.

Cada conselheiro tem o dever de declarar, antes de qualquer deliberação, se possui algum interesse pessoal ou se está em situação de conflito de interesse em relação ao tema em questão. Nesses casos específicos, o conselheiro deve se abster de participar da discussão e de votar sobre a matéria, garantindo que sua opinião ou voto não interfira no processo decisório de forma indevida.

Nas reuniões do Conselho de Administração, quando importantes decisões são tomadas, há um cuidado especial em lidar com qualquer situação em que um conselheiro possa ter interesses pessoais envolvidos. Quando isso acontece, antes de qualquer decisão ser tomada, o conselheiro em questão precisa declarar seu conflito e, então, se afastar da

discussão e da votação daquele assunto específico. Dessa forma, fica garantido que as decisões do Banco sejam sempre focadas no que é melhor para a instituição e, conseqüentemente, para o cliente.

Assim, todas as vezes que um conflito é identificado, ele é registrado de forma detalhada nas atas das reuniões. Esse registro permite documentar com clareza as providências tomadas para evitar qualquer influência indevida nas decisões. Contudo, por serem assuntos delicados e que podem representar riscos à Instituição, esses registros são mantidos em sigilo e só são compartilhados com órgãos de supervisão e fiscalização quando necessário. Desse modo, evita-se a exposição de informações estratégicas que poderiam impactar negativamente os negócios do Banco.

Essa prática também deve ser observada em outras instâncias de governança: quando um conflito é identificado, o responsável pela tomada de decisão deve se abster de deliberar sobre o tema, encaminhando a questão para um nível hierárquico superior, prática que garante isenção aos pareceres e decisões.

Há uma restrição específica que impede o conselheiro representante dos empregados de participar de discussões e votações sobre temas que envolvam questões sindicais, remuneração, benefícios, vantagens, previdência complementar e questões assistenciais. Essa restrição se aplica em qualquer situação que configure conflitos de interesses, o que protege a integridade das decisões tomadas pelo Conselho.

Outro documento que deve ser observado é o Código de Conduta do BRB. Nele, há diretrizes claras que os conselheiros devem seguir para identificar e tratar situações de conflito de interesse. Essas normas garantem que, em qualquer cenário em que haja potencial para que os interesses privados se sobreponham aos da Instituição, o conflito seja adequadamente gerido.

O Conselho de Administração também exerce papel fundamental nas trilhas de formação, estabelecidas para promover o aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional dos funcionários do BRB.

Em parceria com a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), por exemplo, o BRB oferece, em sua Universidade

Corporativa, o curso ESG no Mercado Financeiro. Voltado a disseminar os conhecimentos ligados às boas práticas de governança social, ambiental e corporativa, essa formação é disponibilizada a todos os empregados, independentemente do nível hierárquico, incluindo os membros do Consad. Esse curso se une a outros conteúdos educacionais oferecidos pela Universidade Corporativa.

Órgãos de Assessoramento

O Conselho de Administração, no desempenho de suas funções, é assessorado por seis Comitês e uma Comissão:

- Comitê de Auditoria
- Comitê de Remuneração
- Comitê de Elegibilidade
- Comitê de Riscos
- Comitê de Partes Relacionadas
- Comitê de Correição
- Comissão de Ética

Existem também os órgãos colegiados e de direção superior, que são compostos pelas seguintes unidades organizacionais:

- Assembleia Geral de Acionistas – AGA
- Conselho Fiscal – CONFI
- Diretoria Colegiada – DICOL, composta

pele Presidente do BRB, Diretores Executivos e Diretor Jurídico, possuindo os seguintes Comitês executivos vinculados:

- a) Comitê de Compras e Contratações;
- b) Comitê de Tecnologia, Inovação e Eficiência
- c) Comitê de Negócios
- d) Comitê de Governança, Participações e RI
- e) Comitê de Pessoas, Clientes e Marketing
- f) Comitê de Riscos, Controles, ALM e Prevenção a Ilícitos Financeiros

A seleção dos membros do Consad e dos comitês é pautada por critérios rigorosos, buscando profissionais com vasta experiência e conhecimento em áreas estratégicas para o negócio. Essa composição plural garante uma perspectiva abrangente e imparcial, fundamental para o exercício da governança corporativa e a defesa dos interesses de todos os *stakeholders*. A relação dos membros do Conselho de Administração, bem como dos demais órgãos de governança corporativa, está disponível no website de relações com investidores do BRB. (<https://ri.brb.com.br/pt/administracao>) [GRI 2-10]



Os aspectos ESG considerados na estratégia decorrem das Orientações Gerais de Negócios e Políticas, além dos Valores e Princípios que impulsionam uma atuação corporativa voltada a somar ao desenvolvimento sustentável.

Formação do Conselho

[GRI 2-10]


As indicações para o Conselho de Administração, mais alto órgão de governança do BRB, são realizadas pelos acionistas da empresa, mediante encaminhamento dos documentos comprobatórios do atendimento dos requisitos legais previstos na legislação, em especial nas Leis nº 4.604/76 (Lei das S.A.) e nº 13.303/16 (Lei das Estatais), bem como os requisitos previstos no Estatuto Social do BRB.

A análise prévia de atendimento dos requisitos legais e estatutários, dentre os quais a compatibilidade da formação acadêmica e experiência, bem como a idoneidade moral, é realizada pelo Comitê de Elegibilidade, órgão que, com o apoio da Diretoria Jurídica, verifica a conformidade e opina sobre o processo de indicação e de avaliação de membros para o Conselho de Administração e de outros órgãos estatutários.

A eleição dos membros do Conselho é competência da Assembleia Geral de Acionistas, sendo necessária a aprovação dos nomes eleitos previamente pelo Banco Central do Brasil, nos termos da Lei nº 4.595/64, para a posse do eleito.

No que tange a eleição dos membros dos comitês de assessoramento ao Conselho de Administração, é de competência do próprio Conselho, após a análise prévia de atendimento dos requisitos legais e estatutários pelo Comitê de Elegibilidade, com o apoio da Diretoria Jurídica. A posse dos eleitos deve passar por aprovação do Banco Central do Brasil para os casos exigidos pela legislação e regulamentação.

Ademais, os membros do Conselho de Administração são escolhidos entre cidadãos de idoneidade moral, reputação ilibada e de notório conhecimento compatível com o cargo, devendo, além de experiência profissional mínima, conforme Estatuto Social, ter formação acadêmica compatível com o cargo para o qual foi indicado.



A seleção dos membros do Conselho de Administração e dos comitês é pautada por critérios rigorosos, buscando profissionais com vasta experiência e conhecimento em áreas estratégicas para o BRB.

Avaliação de Desempenho

[GRI 2-18]

Todos os anos, são realizadas Avaliações de Desempenho do Conselho de Administração, órgãos de assessoramento e da Diretoria Colegiada. Aplicadas com o objetivo de acompanhar e mensurar o cumprimento das atribuições dos administradores e membros desses colegiados, as avaliações de desempenho estão previstas no Estatuto Social do BRB e são exigidas pela Lei das Estatais (nº 13.303, de 30/06/2016).

Nessa norma, é atribuída, ao Conselho de Administração, a responsabilidade por realizar as avaliações, processo no qual deve ser auxiliado por comitê estatutário, para apoio metodológico e aprovação da conformidade. No BRB, essa função é desempenhada pelo Comitê de Elegibilidade Estatutário (Comel). A coordenação do processo avaliativo, por sua vez, é realizada pela Secretaria Geral de Governança e pela Gerência de Governança Corporativa do Banco.

Com abordagem coletiva e individual, as avaliações são feitas por meio de questionários aplicados aos administradores e membros dos colegiados. Por meio deles, busca-se identificar a percepção dos avaliados sobre diversas dimensões e critérios, e analisar os documentos que evidenciem a atuação desses órgãos de governança. Essa metodologia, aprovada pelo Conselho de Administração, atende aos requisitos legais e normativos institucionais, e às orientações do Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST).

Assim, são consideradas, nas avaliações, as competências de cada um dos membros, conforme o Estatuto Social do BRB e os Regimentos Internos pertinentes. Os temas de governança são abordados em dimensões que contribuem para o resultado e a estratégia da empresa, destacando-se:

- Alinhamento com o Planejamento Estratégico, abordando critérios de promoção e integração de questões sociais, ambientais e climáticas, em conformidade com a Orientação Geral de Negócios.
- Gestão de riscos estratégicos, financeiros, operacionais, dos controles internos e questões relacionadas à integridade.

Os resultados da avaliação são divulgados de maneira confidencial ao Conselho de Administração. O documento de reporte apresenta a análise e consolidação das notas obtidas, oportunidades de melhoria, recomendações e evoluções, visando contribuir para o aprimoramento da governança corporativa do Banco. O objetivo é melhorar a atuação dos colegiados, gerar valor, garantir a perenidade e antecipar e monitorar os riscos da Organização.

Considerando a deliberação do Conselho de Administração e a conclusão da Avaliação dos Administradores, o relatório é disponibilizado aos Colegiados avaliados para conhecimento e eventuais providências.

Outro fator que contribui para o processo avaliativo é a interação do Conselho de Administração com seus Colegiados de assessoramento e Diretorias, o que consolida o dever do Conselho como guardião da estratégia da Instituição.

Os resultados das avaliações realizadas no Banco demonstraram que a atuação dos Órgãos de Governança Corporativa do BRB está alinhada às competências estatutárias e regimentais, bem como às práticas de boa governança. Mais detalhadamente, verifica-se que a atuação dos colegiados e de seus membros cumpre as exigências da Lei das Estatais.

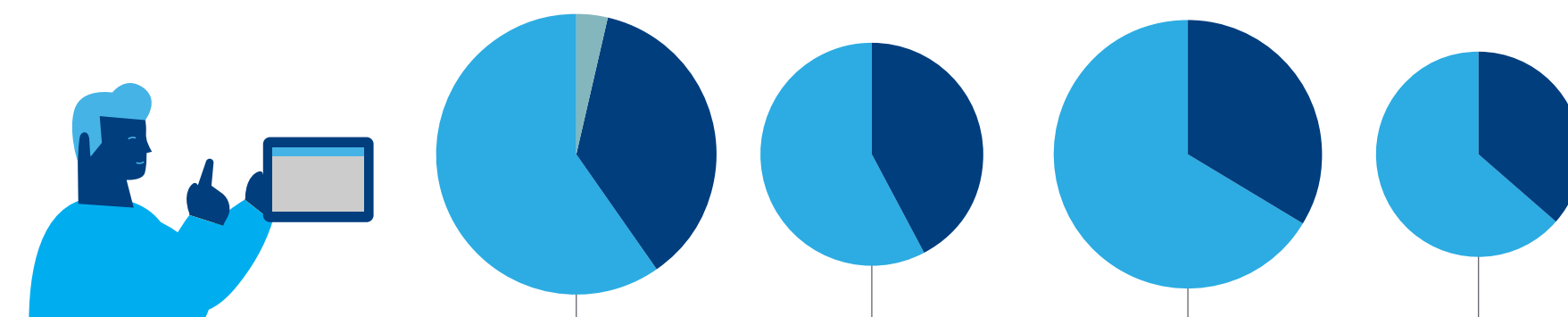
Historicamente, os processos de avaliação têm sido cruciais para o aprimoramento da governança corporativa do Banco, contribuindo para a otimização das atividades dos colegiados e assegurando o estrito cumprimento das normas legais e regulatórias aplicáveis.



Com abordagem coletiva e individual, as avaliações são feitas por meio de questionários aplicados aos administradores e membros dos colegiados.

Avaliações de desempenho, por categoria

[GRI 404-3]



	2022		2023	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Alta Gerência	2,63%	0,00%	0,00%	0,00%
Média Gerência	25,23%	18,46%	21,30%	13,44%
Técnica	41,07%	25,07%	41,77%	23,43%
Total	68,93%	43,53%	63,10%	36,87%

Em 2024, o foco do BRB está em resgatar a cultura de realização do processo de Gestão de Desempenho. Nos próximos ciclos, busca-se realizar ações de comunicação sobre a obrigatoriedade e importância das avaliações de desempenho. Para 2025, estão programadas a contratação e implantação de nova ferramenta de avaliação, além da execução de um plano de comunicação amplo a todos os empregados do Banco.

Remuneração

[GRI 2-19; 2-20]

O BRB possui política clara e transparente para a remuneração dos administradores, a ser observada por membros do Conselho de Administração e da Diretoria Colegiada. Esse documento, elaborado pelo *board* – etapa em que não há participação direta de consultores – é desenhado com os objetivos de atrair, reter, incentivar e recompensar profissionais qualificados e experientes, e de garantir que as decisões tomadas por esses administradores sejam sempre focadas nos melhores interesses do BRB, levando em conta não apenas as boas práticas do mercado, mas também uma filosofia de gerenciamento de riscos prudente.

A Política de Remuneração do BRB também é guiada por princípios de igualdade e justiça. Nesse sentido, a remuneração é pensada para ser proporcional à responsabilidade de cada cargo. A ideia é que os administradores não sejam apenas recompensados por resultados imediatos, mas também incentivados a gerar valor sustentável no curto, médio e longo prazos.

Para garantir que a remuneração esteja em sintonia com as práticas de mercado, o

BRB conta com o Comitê de Remuneração, que faz um acompanhamento contínuo dessa temática. Assim, analisa estudos e pesquisas sobre salários de executivos em outras instituições, com base em informações de mercado, como as atas de assembleias gerais de bancos estatais e estudos anuais do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Caso sejam identificadas discrepâncias em relação a outras empresas do setor, o comitê propõe ajustes para manter a competitividade e equidade da remuneração.

A remuneração dos administradores é decidida de maneira global pela Assembleia Geral de Acionistas, processo que garante transparência e responsabilidade. A política de remuneração começa com um princípio básico: o presidente do BRB é quem recebe a maior remuneração. A partir desse valor, é calculada, proporcionalmente, a remuneração dos demais membros da Diretoria. Os membros do Conselho de Administração recebem uma remuneração fixa, que é paga mensalmente. Esse valor cobre todo o trabalho realizado pelos conselheiros, incluindo a participação em

reuniões ordinárias e extraordinárias, de acordo com o que está previsto no Estatuto Social do Banco.

Já os diretores do Banco, que compõem a Diretoria Colegiada, também recebem uma remuneração fixa mensal, incluindo o presidente. Além disso, eles têm direito a uma gratificação natalina, um pagamento adicional feito em dezembro, que é calculado com base no total de meses trabalhados no ano. A cada 12 meses, esses diretores também têm direito a uma licença remunerada de 30 dias para descanso, que não pode ser convertida em dinheiro, conforme as regras do Estatuto Social.

Parte importante da remuneração desses executivos é variável, ou seja, está atrelada ao cumprimento de metas estabelecidas no Planejamento Estratégico e nos orçamentos de curto, médio e longo prazo do Banco. Os indicadores e as metas de desempenho estabelecidos no programa de remuneração variável dos membros da Diretoria são construídos com vistas ao atingimento dos objetivos estratégicos estabelecidos no planejamento estratégico quinquenal do

BRB, de forma que se possa acompanhar a performance da execução da estratégia traçada, premiando o atingimento dos resultados estabelecidos pelo Banco.

Dentre os objetivos estratégicos estabelecidos, destacam-se:

- Expandir e construir resultados financeiros sustentáveis.
- Ser referência como agente de políticas públicas e provedor de soluções, produtos e serviços governamentais.
- Melhorar a experiência dos clientes.
- Simplificar, digitalizar, automatizar e desburocratizar processos.
- Fortalecer a segurança, a governança, os controles internos e a gestão de riscos.

A remuneração variável é dividida em duas partes: uma é paga imediatamente, e a outra é diferida, ou seja, postergada, sendo distribuída ao longo dos quatro anos seguintes à apuração dos resultados. Essa parcela diferida tem uma característica especial: o valor é corrigido de acordo com a variação do valor da ação ordinária de emissão do Banco, em linha com as

recomendações contidas no artigo 7º da Resolução CMN nº 3.921/2010, refletindo o efeito futuro da administração, positivo ou negativo, na performance do BRB.

Os diretores responsáveis por áreas como controle interno e gestão de risco recebem suas remunerações de maneira independente dos resultados das áreas de negócios. Essa prática existe para evitar qualquer tipo de conflito de interesse, garantindo que as decisões relacionadas a riscos sejam tomadas de forma objetiva, sem pressões ou influências externas.

Em 2023, a remuneração total do profissional mais bem pago da organização, incluindo parcela fixa, variável e incentivos, foi 6,1 vezes superior à remuneração anual mediana de todos os demais empregados. Os valores pagos a esse profissional, contudo, foram reduzidos em 2,58% no período, quando comparados a 2022, enquanto a variação da média da remuneração de todos os demais empregados foi ampliada em 18,4%. [GRI 2-21]

Todas essas práticas estão em linha com a Política de Remuneração dos Administradores do conglomerado BRB. Esse documento é elaborado

pelo Conselho de Administração, que também o revisa a cada ano e acompanha continuamente o engajamento das atividades às determinações dessa política. Para desempenhar essas funções, o *board* conta com o suporte do Comitê de Remuneração.

Entre as diversas funções desse Comitê – todas baseadas em um conjunto de regras claras e bem definidas, como as que estão estabelecidas na Resolução CMN nº 3.921/2010, sempre desempenhadas para garantir que a política de remuneração seja justa, competitiva e alinhada com as melhores práticas de mercado – a principal é analisar se as práticas de remuneração dos administradores do BRB está alinhada com as adotadas por outras instituições financeiras, identificando possíveis diferenças em relação a empresas semelhantes. Para isso, o comitê utiliza uma série de ferramentas e documentos, como pesquisas salariais do mercado, atas de assembleias de bancos estatais e estudos anuais do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Com base nessas informações, eles conseguem propor ajustes e garantir que o BRB continue competitivo no que diz respeito à remuneração dos seus principais executivos.

Já em outra etapa na qual o Comitê participa, de revisão da Política de Remuneração, são analisados diversos fatores, como os resultados do planejamento estratégico do banco, estudos econômicos e comparações com outras instituições financeiras.

O Comitê é composto por três membros efetivos e um suplente, todos com reputação ilibada e residentes no Brasil. Esses profissionais precisam ter formação universitária ou pelo menos cinco anos de experiência na área, o que os torna aptos a tomar decisões complexas com base em seu conhecimento e experiência, exigências que respeitam o Estatuto Social do BRB.



A Política de Remuneração do BRB é guiada por princípios de igualdade e justiça, pensada para ser proporcional à responsabilidade de cada cargo.

Ética, integridade e transparência

[GRI 3-3]

A ética, a integridade e a transparência são tratadas pelo BRB como valores inegociáveis e essenciais em todas as operações e nos Planejamentos Estratégicos periodicamente elaborados, fazendo parte também da cultura e identidade corporativa do Banco. São pilares na construção de relações de confiança com clientes e colaboradores, e na consolidação do papel do BRB como agente responsável pelo desenvolvimento econômico, social e ambiental.

Na economia, entende-se que a prática de ética e transparência provocam impactos positivos, por aumentar a confiança de investidores nacionais e internacionais; fortalecer o setor financeiro local e contribuir para o crescimento regional; ajudar a evitar fraudes e instabilidades financeiras; e criar um ambiente economicamente seguro para todos os *stakeholders*.

Se ausentes as condutas éticas, íntegras e transparentes, pode-se incorrer em potencial resistência ao crédito, na medida em que pode desencorajar a realização de oportunidades de negócios e a captação de clientes. Impactos negativos, como

esse, podem desencorajar a realização de oportunidades de negócios e a captação de clientes. Essa perda de confiança – não só dos clientes, mas também dos investidores e parceiros – pode levar à diminuição significativa na reputação (risco de imagem) e, conseqüentemente, nos lucros.

Práticas desonestas incorrem em investigações e sanções legais, bem como em custos elevados na defesa da Instituição e na implementação tardia de uma estrutura de *compliance*.

Em nível individual, por sua vez, a inexistência de integridade impacta severamente as relações pessoais e profissionais com os *stakeholders* e o corpo funcional, criando um ambiente de desconfiança e insegurança, minando a coesão social como um processo que se inicia de dentro para fora.

De forma a minimizar esse risco, o Banco também estimula, internamente, o impacto positivo, às pessoas, gerado pelo fortalecimento contínuo e progressivo da cultura de integridade. Ao garantir

o respeito aos direitos dos clientes e funcionários, é promovido um ambiente de trabalho justo e seguro.

Para gerenciar essas temáticas, o BRB conta com uma gerência interna dedicada exclusivamente aos processos de integridade e anticorrupção, e uma Corregedoria responsável pela gestão da cultura ética. O BRB conta com um sólido arcabouço de políticas de ética e integridade, um programa de integridade e canais de atendimento acessíveis aos diferentes públicos com que se relaciona.



Para nortear as ações, o BRB conta com um sólido arcabouço de políticas, um programa de integridade e canais de atendimento acessíveis aos diferentes públicos de relacionamento.

Políticas de Ética e Integridade

[GRI 2-23; 2-24]

O BRB possui um conjunto de políticas de ética, integridade e transparência. Além de uma simples regulamentação interna, uma vez que podem promover desenvolvimento sustentável, inclusão financeira e responsabilidade ambiental, as diretrizes adotadas disseminam práticas relacionadas ao respeito aos direitos humanos e à justiça social.

A instituição da Política de Diversidade e Inclusão pelo BRB, por exemplo, promove um ambiente propício à proteção dos direitos humanos dos funcionários, fortalece a inclusão e permite que todos possam viver, também, um ambiente profissional livre de preconceito. As lideranças são continuamente estimuladas a multiplicar conhecimentos nesse tema por meio de cursos mandatórios.

O padrão geral de conduta, que prioriza a integridade, a ética e o respeito às leis e às normas internas e norteia a atuação do BRB, deve ser seguido por todos os colaboradores. Para orientá-los nessa direção, essas diretrizes reunidas nos Códigos de Ética e de Conduta do BRB.

Esses documentos estabelecem que é dever do colaborador pautar o relacionamento com órgãos, entidades e empresas na observação dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, assegurando ampla transparência de informações à sociedade e promovendo a responsabilidade sócio empresarial. Entre as práticas disseminadas pelo Código de Conduta, está a de que as informações obtidas no exercício das funções devem ser mantidas em sigilo e usadas exclusivamente para fins institucionais, incluindo-se o uso de bens e recursos, que deverá ser restrito a atividades relacionadas ao trabalho.

Os colaboradores têm, à disposição, canais específicos para denunciar atos contrários ao interesse público e aos Códigos de Conduta e ao Código de Ética do BRB, assim como situações ou comportamentos que revelem indícios de corrupção e que favoreçam o conflito de interesses (ver página 37). Os casos registrados via canal de denúncias são verificados e avaliados pela Comissão de Ética.

Além desses dois códigos e da Política de Diversidade e Inclusão, o arcabouço normativo interno é formado por outras políticas, todas consideradas estratégicas. Entre elas, o Código de Conduta de Fornecedores, que estabelece, entre outras diretrizes, que as relações comerciais ou de negócios sejam estabelecidas com empresas que respeitem os Direitos Humanos, premissa que exige que os parceiros não utilizem trabalho infantil nem análogo ao escravo. Essas premissas, exigidas de terceiros, estão em sintonia com as que o BRB adota em suas operações, estabelecidas em seus Códigos de Conduta e de Ética.

Os documentos passam por revisões anuais e têm aplicabilidade imediata em todas as empresas do Conglomerado BRB. Além deles, outros normativos internos – de natureza operacional – também regulamentam as rotinas e processos vinculados. Esses documentos podem ser acessados em <https://ri.brb.com.br/pt/regulamentos-e-politicas>.

Arcabouço normativo

- Código de Ética (ética e integridade);
- Código de Conduta (ética e integridade);
- Política de Integridade e Anticorrupção (ética e integridade);
- Política de Governança Corporativa (transparência);
- Política de Divulgação de Atos e Fatos Relevantes (transparência);
- Política de PLD/FT (integridade);
- Política para Transações com Partes Relacionadas (ética e transparência);
- Código de Conduta dos Fornecedores do BRB (transparência, ética e integridade); e
- Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços do BRB (ética, transparência e integridade).

Programa de Integridade

O BRB possui um Programa de Integridade robusto (“Sistema de Integridade BRB”), escorado principalmente na Lei Anticorrupção (nº 12.846/2013), nas Leis Distritais nº 6.112/2018 e nº 6.308/2019, além dos Decretos Distritais nº 37.296/2016 e nº 40.388/2020.

Em 2023, esse Programa foi revisado, culminando no Novo Sistema de Integridade do BRB, considerando novos processos, atendimento à conformidade das legislações externas aplicáveis e nova estrutura organizacional.

Visando disseminar a cultura de integridade entre os fornecedores e correspondentes no país que atuam com o BRB, foi desenvolvida a cartilha do Programa de Integridade, que passou a compor a Certificação Interna de Integridade e PLD/FT, voltada para os correspondentes em todo o território nacional.

A gestão da ética, integridade e transparência no BRB é realizada por meio de ações voltadas ao cumprimento de suas responsabilidades, divididas em quatro eixos:

- Monitoramento das avaliações do Sistema de Integridade BRB por órgãos reguladores (mais especificamente, a CGDF);
- Monitoramento do Programas de Integridade das empresas com as quais o BRB possui contrato, nos termos do Decreto distrital nº 40.388/2020;
- Iniciativas institucionais que promovam o engajamento dos empregados com o tema; e
- Eventos e treinamentos voltados à aculturação dos colaboradores, de forma permanente.

Para tratar especificamente da prevenção ou mitigação de impactos negativos potenciais, são adotadas diversas ações: [GRI 2-25]

- Treinamentos permanentes;
- Capacitação dos empregados em Integridade;
- Ações de monitoramento, com o objetivo de identificação de violações a normativos;
- Acompanhamento e avaliação da eficácia do sistema de integridade pela Alta Administração, por meio de reportes periódicos;
- Instituição da figura do “Agente de

Integridade”, empregado designado para representar suas unidades nas discussões, na disseminação da cultura de integridade, na divulgação do Canal de Denúncias e na proposição de constantes melhorias; e

- Integração institucional com as demais empresas do Conglomerado BRB por meio do “Café com Integridade”, ação periódica de aculturação e aprimoramento contínuo das regras e instrumentos nas empresas do Conglomerado BRB, com o objetivo de alinhar as práticas implantadas pelo Controlador às práticas das Controladas, com base na legislação externa vigente.

Adicionalmente a essas práticas, o BRB busca realizar eventos regulares a respeito do tema da integridade, trazendo inclusive palestrantes para debate do tema. Em 2023, o evento contou a participação do professor Leandro Karnal, historiador, doutor em História Social pela USP e professor na Unicamp, bem como referência em assuntos relacionados à ética, à integridade e à transparência.

Atento ao princípio da precaução, o Banco adota postura proativa ao aderir espontaneamente a iniciativas externas,

como o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, compromisso de divulgar a legislação brasileira anticorrupção para seus funcionários e *stakeholders*, e ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, organização social voltada à mobilização, sensibilização e apoio às empresas na gestão dos negócios de forma socialmente responsável.

Com a associação ao Instituto Ethos, o Banco reporta anualmente informações exigidas pelos Indicadores Ethos, que avaliam o Sistema de Integridade e servem como oportunidade de autoavaliação e melhoria constante.

A estrita observância à lei também é exigida dos parceiros de negócios, princípios refletidos nos contratos firmados com o Banco. Esses parceiros devem adotar medidas e ações destinadas à prevenção, detecção, remediação de fraudes e atos de corrupção por meio de um Programa de Integridade próprio, de acordo com a exigência normativa.

Gestão de impactos

Para gerenciar os impactos positivos das iniciativas e processos relacionados à ética e integridade, e à eficácia das medidas tomadas, o BRB utiliza indicadores definidos pelas Políticas de Integridade e de Combate à Corrupção, de forma a quantificar e qualificar o desempenho das atividades nessa temática.

Essa apuração é reportada ao corpo funcional por meio dos Boletins de Integridade. Para órgãos colegiados e Diretoria Executiva, a comunicação é feita por intermédio dos Relatórios Trimestrais de Integridade, documento elaborado para fins de avaliação permanente e contínua dos indicadores adotados, das ações executadas e dos mecanismos implementados no trimestre de referência. Também é apresentado, à Alta Administração, o Relatório Anual de Controle Interno.


De forma complementar, são utilizados os indicadores do Instituto Ethos, no âmbito do Guia Temático de Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção, em que o BRB apresenta nota acima da média nos subtemas de “Envolvimento Político Responsável”, “Governança e Conduta”, “Práticas Anticorrupção”, “Prestação de

Contas” e “Sistemas de Gestão”.

Essa obrigação decorre do Regimento do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, do qual o Banco é signatário desde 12/05/2021. Esse documento prevê a obrigatoriedade do preenchimento anual do referido Guia Temático – cujas informações devem ser diretamente inseridas na Plataforma de Indicadores Ethos.

O Guia é consistente em 13 indicadores, que avaliam práticas concorrenciais a patrocínios e doações, sistemas de gestão de fornecedores, governança organizacional, relações com investidores, ações de sustentabilidade, envolvimento no desenvolvimento de políticas públicas, padrões de conduta de integridade, capacitação para a promoção da integridade, mecanismos de denúncia e controles internos.

Também são adotados, além dos indicadores propriamente ditos, os chamados “mecanismos de integridade”, que consistem em ações adotadas pela Superintendência de Controle Institucional (SUCOI) no cumprimento de suas responsabilidades como



Para gerenciar os impactos positivos das iniciativas e processos relacionados à ética e integridade, e a eficácia das medidas tomadas, o BRB utiliza indicadores definidos pelas Políticas de Integridade e de Combate à Corrupção.

segunda linha de controle, objetivando o completo atendimento e monitoramento das exigências de normas externas e/ou internas, e possuem, como eixos: (i) monitoramento das avaliações, pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), dos Programas de Integridade das empresas com as quais o BRB possui contrato; (ii) iniciativas institucionais (Agentes de Integridade e Café com Integridade) e (iii) eventos e treinamentos voltados à aculturação permanente.

Já na gestão de impactos negativos – provocados essencialmente pela ausência de condutas éticas, íntegras e transparentes –, o BRB adota o plano de ação como um dos principais instrumentos para dar validade a medidas mitigatórias de risco.

A verificação da própria ocorrência ou de potencial existência dos riscos se verifica nas fragilidades cadastradas via sistema próprio de Gestão de Planos de Ação. Em relação aos riscos à integridade, anualmente é executado o mapeamento das atribuições desenvolvidas por cada área, que são informadas sobre a criticidade dos riscos para relatarem os controles mitigadores, os quais são avaliados com foco nos riscos residuais mais críticos.

Em 2022, foram abertos 15 planos de ação voltados ao tratamento dos riscos de integridade. Desses, 12 foram concluídos naquele ano e três em 2023, e as ações implementadas configuraram na mitigação dos riscos associados.

Houve também redução da defasagem nos mapeamentos de processos, identificação dos riscos e definição de controles no estoque de processos da Instituição

As ações previstas foram concluídas, com a indicação, em normativo interno, de prazo anual para a atualização do inventário de processos da organização, treinamento dos representantes das áreas negociais sobre mapeamento de processos e definição da criticidade dos processos.

Adicionalmente, de maneira a minimizar a ocorrência desses riscos, ações de aculturação são desenvolvidas por meio de webinários, redes sociais, mensagens eletrônicas, dentre outros, sendo de extrema relevância a atuação dos Agentes de Integridade nesse processo.

A reparação dos impactos negativos reais perpassa, inevitavelmente, pela exposição das diretrizes de integridade do BRB, que abrangem temas tais como:

- Comprometimento e apoio permanente da Alta Administração.
- Identificação e o tratamento de conflitos de interesses.
- Relação com as partes interessadas.
- Transparência e responsabilidade social.
- Controles internos e gestão de riscos.
- Registros e controles contábeis.
- Conduta ética, abrangendo medidas disciplinares, vedações, treinamentos e capacitações.
- Presentes, brindes, cortesias e hospitalidades.
- Patrocínios e doações.
- Canal de Denúncias como importante ferramenta de comunicação.
- Monitoramento do Sistema de Integridade.



Na gestão de impactos negativos – provocados essencialmente pela ausência de condutas éticas, íntegras e transparentes –, o BRB adota o plano de ação como um dos principais instrumentos para dar validade a medidas mitigatórias de risco.

Canais de atendimentos

[GRI 2-26]

O BRB disponibiliza canais de atendimento adequados aos clientes, fornecedores e corpo funcional. Nesse sentido, conta com sistema comunicacional que envolve a Ouvidoria, para tratamento de reclamações, sugestões e demais solicitações, e a Corregedoria, para gestão da ética e conduta corporativa.

Corregedoria. Instância gestora dos Códigos de Ética e de Conduta, que internalizam os valores éticos a serem adotados na condução dos negócios, nas relações internas e com terceiros (externas), além de servirem como norte comportamental na execução das atividades negociais, técnicas e operacionais. Assim, disponibilizam serviços corretivos, consultivos e informacionais, com constantes aculturações junto ao corpo funcional por meio de vídeos educativos, reportes semestrais e FAQ com as principais dúvidas sobre o que pode ou não ser adotado, nos casos legalmente previstos e internamente normatizados.

Sistema Interativo de Normas. De forma a auxiliar o quadro de colaboradores na

execução das ações que compõem as diretrizes de responsabilidade ética, as normas correlatas são de fácil acesso, podendo ser consultadas no Sistema Interativo de Normas (SIN), solução tecnológica implementada para a gestão e leitura de normas internas. Com ela, as políticas, códigos e manuais contendo as práticas e orientações podem ser acessados a qualquer momento e são de revisão periódica obrigatória, sendo que a Alta Administração recebe reportes mensais com a relação de normativos com prazos revisionais vencidos, visando, pelas unidades responsáveis, a imediata regularização.

Canal de Denúncias. Em relação às questões relacionadas à conduta empresarial no BRB, é disponibilizado um Canal de Denúncias como ferramenta de registro de preocupações relativas à conduta empresarial da organização, por ser fundamental no combate a atos de corrupção e outras irregularidades.

A prática de denúncias é incentivada pelo Banco, que também garante a anonimidade ao proibir retaliações contra aquele que, de

boa-fé, denunciar ou manifestar suspeita, dúvidas relacionadas a possíveis violações às diretrizes do Sistema de Integridade e das demais políticas existentes, e/ou fornecer informações ou assistência nas apurações relativas a possíveis violações. Em caso de denúncias internas, o Banco garante a estabilidade no emprego durante o processo de investigação.

Todo esse processo pode ser iniciado no canal Participa DF, canal do Governo do Distrito Federal (GDF) que permite aos cidadãos registrar demandas de ouvidoria e pedir acesso à informação, e acompanhar e participar das ações do GDF. Disponível para colaboradores, estagiários, clientes, parceiros, fornecedores e para qualquer pessoa que queira relatar violações aos Códigos de Conduta, Ética e/ou normas internas e externas, pode ser acessado pelo endereço eletrônico www.participa.df.gov.br, ou via contato telefônico, por meio do número 162.

As denúncias recebidas são encaminhadas para apuração nas instâncias competentes, considerando a tempestividade e a natureza da informação de riscos

Com isso, é evidenciado o compromisso do BRB com a criação de um ambiente corporativo mais seguro e justo, para que os colaboradores se sintam à vontade no reporte e registro de preocupações sobre condutas que violem as políticas instituídas pelo BRB, sobre essa temática. A intenção é que o Canal sirva como mecanismo eficiente, confiável e confidencial para que todos possam cooperar com o fortalecimento da cultura de integridade e das práticas de governança, contribuindo com a confiança dos stakeholders.

Ouvidoria. Canal de comunicação direto e imparcial entre os clientes e a Instituição desempenhando, assim, papel crucial no ecossistema de integridade. É nessa instância em que são registradas e tratadas cada uma das reclamações recebidas, de forma individualizada. Essa etapa operacional é sucedida por outra analítica, em que agrupa, sintetiza, relata e organiza os dados para subsidiar as decisões estratégicas da área e, conseqüentemente, da organização. No nível estratégico, é realizada a avaliação qualitativa dos problemas e apresentadas sugestões de melhorias contínuas.

Por meio desses processos, a Ouvidoria fornece diversos expedientes para informar tanto as áreas responsáveis pelos produtos e serviços, como a Alta Administração, sobre inconsistências. Medidas corretivas são aplicadas, como abertura de planos de ação mitigatórios, criação de equipes de trabalho para resolução rápida de conflitos e sugestão de melhorias práticas, baseadas nas reclamações dos clientes.

Em 2023 a Ouvidoria notificou a gestão do BRB por meio de três expedientes: Informe Mensal; Relatórios Bimestrais e Relatório de Atividades de Ouvidoria.

- **Informe Mensal.** Contém o panorama dos principais ofensores tratados no âmbito da Ouvidoria, os endereçamentos das áreas quanto aos problemas identificados, bem como o tempo médio de resposta, no período. O documento é apresentado no Comitê de Pessoas, Marketing e Clientes, coordenado pelo Presidente e composto pelos Diretores de Varejo, Atacado e Governo, Pessoas, Jurídico e de Negócios Digitais. Em 2023, foram emitidos 11 informes mensais.
- **Relatórios Bimestrais.** Distribuídos por e-mail às Superintendências e média gestão, com cópia aos Diretores

responsáveis por cada pasta. A Ouvidoria analisa os problemas identificados nas ocorrências registradas nos dois meses anteriores e recomenda melhorias, com foco na experiência do cliente. Em 2023, foram publicadas cinco edições deste relatório.

- **Relatório de Atividades de Ouvidoria.** Elaborado com base na Resolução BACEN 4860/2020, em que é apresentado o consolidado de registros do semestre, as medidas propositivas, planos de ação com foco em correções e melhorias, além das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período. O relatório é submetido à Superintendência de Auditoria, à Diretoria Colegiada, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração. De periodicidade semestral, foram divulgados dois relatórios de atividades no ano. [GRI 2-16]

No processo de promoção ou cooperação na reparação dos impactos negativos que a Ouvidoria identifica, alguns eixos são fundamentais:

- **Transparência e Comunicação** sobre os impactos negativos identificados pelas reclamações ou pelos apontamentos do Banco Central do Brasil, o que inclui

divulgação de relatórios periódicos (como o semestral, os informes mensais e semanais) e manutenção de canais de comunicação abertos com os clientes.

- **Ações Corretivas**, como alterações de fluxos e produtos, atualização de *scripts*, concessão de alçadas decisórias, indicação para abertura de planos de ação, instauração de grupos de trabalhos voltados às correções dos problemas, revisão de jornadas de atendimento ao cliente, com o foco na melhoria de processos que estão no rol de maiores volumes de reclamações da Ouvidoria e, eventualmente, criação de políticas institucionais.
- **Engajamento**, promovendo a participação de empregados e da Alta Administração por meio de comitês, grupos de trabalho, premiações, convenções e congressos interbancários, para garantir que as soluções propostas atendam às necessidades e expectativas do Banco e de seus clientes.
- **Monitoramento e Avaliação** por meio de mecanismos para acompanhar e mensurar a eficácia das ações corretivas, o que inclui a criação de indicadores de desempenho, fornecimento de relatórios

para as auditorias interna e externa, e a revisão contínua das políticas e práticas do Banco.

- **Compromisso com a Melhoria Contínua**, aprendendo com os erros e implementando mudanças para melhorar as práticas e políticas da organização.

Dentro desse contexto, há diferenças em relação ao tratamento das queixas internas (empregados/terceirizados e *stakeholders*) e das queixas externas (clientes). As internas são recepcionadas pela plataforma Participa-DF (ou diretamente nos canais da Superintendência de Auditoria e da Coordenadoria de Regulação (SUAUD/COREG), com tratamento e gestão feitos por esses órgãos. A Ouvidoria não tem relação, nem toma conhecimento das demandas ou respostas registradas por esse meio.

As queixas externas, encaminhadas por clientes, relacionadas aos produtos de todo o conglomerado BRB (Banco, BRBCARD, BRB Seguros, BRB DTVM, Financeira BRB), são de gestão e tratamento da Ouvidoria. Os clientes podem registrar sua reclamação/queixa por meio dos seguintes canais, com as respectivas vinculações:

- [RDR > Bacen](#)

- [Consumidor.gov > Ministério da Justiça](#)
- [Participa-DF > Controladoria Geral do DF](#)
- [Proconsumidor > Ministério da Justiça](#)
- [Procon > Procons regionais/municipais](#)
- [Nudecon > Defensoria Pública](#)
- [Prodecon > Ministério Público](#)
- [0800, Chat, E-mail, Carta, Presencial > Presi/Ouvidoria](#)
- [Imprensa > Meios de Comunicação Jornalísticos](#)

As queixas externas são tratadas de forma individual e respondidas diretamente ao reclamante, por meio da plataforma registrada ou do e-mail pessoal cadastrado no Banco. As queixas podem ser encaminhadas de forma anônima. As respostas, contudo, não são direcionadas ao reclamante, uma vez que há apenas as apurações e resoluções dos eventuais problemas. Essas queixas externas são tratadas de forma operacional, sendo levados ao conhecimento da Alta Administração apenas casos sensíveis ou recorrentes.

Como forma de sempre manter a transparência, os números gerais, temas, ações corretivas ou planejamento estratégico da Ouvidoria entre outros informes, são reportados mensalmente à Alta Administração.

A Ouvidoria mantém, portanto, interação com as diferentes áreas do BRB, participando de reuniões periódicas. Para a BRBCARD, por exemplo, a Ouvidoria reporta mensalmente as principais questões no Comitê de Clientes, que conta com a presença do Presidente e dos Diretores da BRBCARD. Processo similar é feito na Financeira BRB, em outras empresas do Conglomerado do Banco e em áreas estratégicas (Gerências de Área). As áreas envolvidas não são apenas as que têm maior volume de reclamações, envolvendo também as que possuem demandas sensíveis, ou seja, que podem comprometer o risco reputacional da Instituição.

Outro grupo envolvido são os usuários-alvo dos mecanismos de queixa, em que estão os órgãos reguladores, como Banco Central, além do Procon e Ministério da Justiça. O BRB eventualmente se relaciona com esse grupo por meio de demandas que precisam ser reportadas. Para isso, utiliza respostas formais, muitas vezes relacionadas a uma prestação de contas que comprove a melhoria de processos específicos.

Verificação da eficácia. Para rastrear a eficácia dos mecanismos de queixas, a Ouvidoria BRB tem uma equipe de tratamento que avalia a qualidade das

respostas antes do envio ao cliente. Muitas vezes, mesmo após o envio da resposta formal ao cliente, o protocolo é mantido aberto até a efetiva resolução, especialmente em demandas que envolvem indícios de fraude e ressarcimentos ao cliente e/ou usuário de produtos e serviços do Banco.

Especialmente nas reclamações provenientes de protocolos registrados junto ao Banco Central, a Ouvidoria BRB envia uma pesquisa de satisfação dos clientes. A proposta é ampliar a pesquisa de satisfação para respostas de outras plataformas, visando a melhoria da qualidade dessas respostas e reporte dos pontos principais à Alta Administração de modo contínuo, o que contribui para a formação e consolidação de uma cultura organizacional centrada no cliente.

Outra ferramenta que permite a verificação de eficácia é o Chat BRB, que funciona 24 horas/dia para atendimento primário (registro de SAC e envio de informações). O atendimento prestado via *chat* mantém a qualidade e celeridade do atendimento telefônico e é um canal seguro para utilização. No *chat*, o cliente/não cliente não terá um *bot* como interface, mas sim um operador capacitado para esclarecer

as suas dúvidas.

Para os que já registraram um SAC e obtiveram uma resposta não considerada satisfatória, é possível registrar, por meio da mesma ferramenta, um protocolo de Ouvidoria. Existe ainda a possibilidade de uso da ferramenta com a opção de atendimento ao público com deficiência auditiva, acessível em LIBRAS, no portal institucional do BRB.

Em 2023, foram recebidas 30.308 reclamações, com média de 2.525 reclamações mensais. Dessas, 46,25% foram solucionadas durante o tratamento, 44,36% foram consideradas improcedentes e 9,39% não tiveram solução dentro do prazo regulamentar de 10 dias.

As principais reclamações são relacionadas a Débito em conta desconhecidos/ Indevidos, Anuidade de Cartão de Crédito, Pedidos de inibição e limitação de Débitos (Lei 4790/20 ou 7239/23), compras desconhecidos em cartão de crédito (Fraudes/Contestações) e renegociação.

Combate à corrupção

[GRI 3-3; 205-1; 205-2]

No BRB, a segurança não é apenas uma medida de proteção, mas um valor que guia cada decisão. Processos robustos de controle são realizados de acordo com as melhores práticas de mercado para assegurar que todas as operações sejam conduzidas com ética e dentro das leis.

As equipes são treinadas e preparadas para identificar e mitigar qualquer risco, reafirmando o compromisso do BRB não só com a lei, mas com todos os clientes que depositam confiança na Instituição.

O Banco possui políticas e compromissos claros para combater a corrupção, a lavagem de dinheiro e o financiamento ao terrorismo. Esses documentos são baseados tanto na conformidade regulatória, quanto em práticas que vão além das exigências legais, demonstrando um compromisso robusto com a integridade e a transparência.

Sem prejuízo de reporte de outras áreas do BRB, os quatro casos de corrupção identificados, enquadrados no conceito de corrupção do GRI, estão sob responsabilidade de tratativas

apenas pela Corregedoria e foram categorizados como infrações médias ou graves, aplicando-se penalidades aos empregados, sendo quatro casos confirmados, envolvendo quatro empregados. Dois casos foram recebidos pela Corregedoria em anos anteriores e concluídos em 2023, e dois recebidos e concluídos no ano de 2023. Desses, um caso é relacionado à fraude interna, um caso é relacionado à irregularidade em operações de crédito, um caso é relacionado à apropriação indevida de numerário, e um caso é relacionado à utilização indevida de benefícios. [GRI 205-3]

O Banco adere a instrumentos intergovernamentais reconhecidos internacionalmente, garantindo que as práticas adotadas estejam em sintonia com os padrões globais mais rigorosos. A organização se posiciona firmemente contra qualquer atividade ilícita e implementa medidas rigorosas para prevenir e detectar desvios, assegurando a confiança dos *stakeholders* e a sustentabilidade das operações.

Entre as ações tomadas, estão treinamentos regulares para funcionários, monitoramento contínuo em relação à Prevenção à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Proliferação de Armas de Destruição em Massa (PLD/FTP), bem como a realização de avaliação anual de efetividade dos procedimentos relacionados à gestão dessa temática.

Em casos em que não é possível prevenir ou mitigar impactos negativos, o Banco pode encerrar relações de negócios, avaliando cuidadosamente os possíveis impactos dessa decisão.

Práticas de combate à corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo contribuem tanto para promover relações sociais mais seguras e justas, quanto para manter uma economia estável e confiável. Assim, elas não apenas combatem atividades ilícitas, mas também fortalecem a confiança nas instituições financeiras e promovem um ambiente econômico saudável.

Impactos decorrentes do tema

Negativos: Perdas de credibilidade perante a sociedade e financeira, devido ao envolvimento em casos ilícitos, cujos impactos são potenciais, sistêmicos e apresentam média reversibilidade. Podem ser de longo ou curto prazo. Dentre as atividades que provocam os impactos, há as operações, os produtos e os serviços ofertados, que podem impactar *stakeholders* como acionistas/investidores, colaboradores, comunidade, clientes e empregados. Para dirimir esses impactos, o Banco possui canais de denúncia acessíveis, processos rigorosos de investigação, e utiliza o *feedback* recebido para melhorar continuamente suas políticas e práticas. As medidas tomadas em relação à reparação adequada para impacto negativo são definidas pela Administração, em linha com a PLD/FTP, demonstrando compromisso com a gestão e eficácia adequadas das medidas adotadas.

Positivos: Ganho incremental de imagem, adquirido de forma real, sistêmica e no longo prazo. Ele reflete a Gestão de

Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do terrorismo (PLD-FT) no edifício-sede e as rotinas de atendimento na rede de agências. As medidas adotadas incluem políticas rigorosas de conformidade, investimentos em tecnologias de inteligência artificial para aprimorar a detecção e prevenção de atividades ilícitas, e a realização de treinamentos regulares para funcionários.

Também são promovidas campanhas de transparência e colaborações com reguladores e fiscalizadores, para fortalecer sua reputação e confiança junto aos *stakeholders*. Essas ações demonstram o compromisso do Banco em maximizar os impactos positivos, beneficiando acionistas, comunidade, clientes e empregados de forma sistêmica e duradoura.

Para rastrear a eficácia das medidas tomadas no gerenciamento dos impactos, o Banco utiliza auditorias internas e externas, avaliações de impacto, sistemas de medição, mecanismos de queixa, avaliações externas de desempenho e *benchmarking*. Esses processos garantem que as políticas e ações sejam implementadas corretamente e permitem melhorias contínuas. O Banco também define objetivos e metas e um cronograma é estabelecido para seu alcance.

Adicionalmente, a Política de PLD/FTP possui indicadores de efetividade acompanhados e reportados mensalmente à Administração. Esses indicadores são acompanhados por auditorias internas e externa, e há também a Avaliação anual de Efetividade. O gerenciamento eficaz desses impactos considera, ainda, um processo contínuo de melhoria, baseado nos aprendizados obtidos.

Impactos relacionados ao combate à corrupção

[GRI 3-3]

Impacto	Classificação (positivo ou negativo)	Evento (potencial ou real)	Ocorrência (curto ou longo prazo)	Impacto (sistêmico ou pontual)	Irreversibilidade (alta, média, baixa)	Atividade ou processo da cadeia de produção que provoca o impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
Perda de credibilidade perante a sociedade	Negativo	Potencial	Curto ou longo prazo	Sistêmico	Média	Operações, produtos e serviços ofertados	Acionistas/Investidores, Colaboradores, Comunidade, Clientes, Empregados
Ganho incremental de imagem	Positivo	Real	Longo prazo	Sistêmico	N/A	Gestão de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD-FT), rotinas de atendimento na rede de agências	Acionistas/Investidores, Comunidade, Clientes, Empregados
Perda financeira por envolvimento em casos ilícitos	Negativo	Potencial	Curto ou longo prazo	Sistêmico	Média	Operações, produtos e serviços ofertados	Acionistas/Investidores, Colaboradores, Comunidade, Clientes, Empregados

Compromissos institucionais [GRI 2-28]

O compromisso do Banco na gestão da integridade vai muito além da conformidade regulatória.

O engajamento institucional é evidenciado por meio da participação em diversas iniciativas de mercado e da sociedade civil:



Entidade	Descrição
Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do DF (SEBRAE-DF)	Entidade privada que promove a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro e pequeno porte.
Associação Brasileira de Entidade de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP)	Contribui para a construção de um sistema de crédito imobiliário sólido e estável, baseado na oferta de crédito em bases justas e equitativas, capaz de assegurar o desenvolvimento sustentável dos financiamentos, com base em rigorosos critérios éticos.
Associação Brasileira de Desenvolvimento (ABDE)	Representação nacional nas esferas governamentais, sociais e produtivas do Brasil, da produção e divulgação de estudos e da promoção e disseminação de diversos tipos de cursos e atividades, a ABDE aprimora a atuação dos associados para contribuir com um financiamento eficiente e acessível do desenvolvimento brasileiro.
Associação dos Bancos no Distrito Federal (ASSBAN)	Sociedade civil constituída sem fins lucrativos e por prazo indeterminado de duração, que tem sede, foro e base territorial no Distrito Federal e é integrada por estabelecimentos bancários nacionais ou estrangeiros, com sede, filial, representação ou agência em sua base territorial.
Associação de Empresas do Mercado Imobiliário do Distrito Federal (ADEMI/DF)	Associação que reúne as principais empresas do Mercado Imobiliário do Distrito Federal.
Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social	Com a iniciativa, o Banco busca reforçar o vínculo da marca BRB com temas relacionados a integridade, combate à corrupção e sustentabilidade. Com a adesão, o BRB passa a fazer parte de um grupo com mais de 500 empresas que têm o compromisso de promover uma sociedade mais justa e sustentável.

Entidade	Descrição
Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)	Organização da sociedade civil, é referência nacional e uma das principais no mundo em governança corporativa. Seu objetivo é gerar e disseminar conhecimento a respeito das melhores práticas em governança corporativa e influenciar os mais diversos agentes em sua adoção, contribuindo para o desempenho sustentável das organizações e, conseqüentemente, para uma sociedade melhor. A principal publicação do IBGC é o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa.
Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN)	É a principal entidade representativa do setor bancário brasileiro, que tem o compromisso de fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade e contribuir para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País.
Associação Brasileira de Bancos (ABBC)*	Associação surgiu para contribuir com o Sistema Financeiro Nacional e, dessa forma, gerar benefícios a seus associados e à sociedade em geral, no sentido de colaborar no desenvolvimento econômico sustentável do Brasil.
Conselho de Desenvolvimento Econômico, Sustentável e Estratégico do Distrito Federal (CODESE/DF)	Associação formada pela sociedade civil organizada, representantes classistas de todos os segmentos para discutir soluções estratégicas em desenvolvimento econômico sustentável, considerando mobilidade, infraestrutura, saneamento e preservação do meio ambiente, dentre outros, para melhorar as condições de renda e de vida para a população do DF.
Lide Brasília – Grupo de líderes	Ampliação de relacionamento e oportunidade de negócios com os líderes empresariais. Os executivos possuem acesso exclusivo a uma extensa agenda de eventos, contemplando os eventos das Unidades Nacionais e Internacionais do LIDE, fomentando o intercâmbio cultural e ampliando a oportunidade de relacionamento e geração de negócios entre os CEOs.

* ABBC: Em pesquisa realizada no 1º trimestre/2024, os interessados na filiação informaram que a adesão proporciona aprendizado, benchmarking, desconto em cursos e colaboração entre as áreas técnicas dos associados, uma vez que as comissões e grupos de trabalho possuem como objetivo o compartilhamento e desenvolvimento de conhecimento.

Gestão de riscos

Riscos sistêmicos das operações

[GRI 3-3]

O BRB incentiva práticas de responsabilidade social corporativa e se dedica à qualidade das operações, a fim de promover impactos positivos às pessoas e às regiões em que está presente, ao mesmo tempo em que zela pela marca, por seus ativos e pela perenidade dos negócios.

A gestão de riscos, em especial os sociais, ambientais e climáticos (RSAC), tem evoluído significativamente nessa direção, à medida em que se adequa às novas normas e dinâmicas de mercado. Com isso, o Banco tem buscado priorizar negócios mais sustentáveis, restringir operações com risco evidente e monitorar operações e clientes que apresentem perfil de maior RSAC. Aqueles cuja atividade empresarial seja classificada dessa forma, ou mencionados em listas públicas de punições e restrições relacionadas a questões sociais e ambientais evidenciadas pelo Portal da Transparência, Ministério do Trabalho e Emprego ou IBAMA, por exemplo, podem representar

riscos socioambientais reais, com possíveis impactos na capacidade creditícia e na reputação do BRB. Tais impactos geralmente são individuais, mas podem afetar outras instituições envolvidas no Sistema Financeiro Nacional (SFN), de forma imediata ou no longo prazo, a depender da repercussão ou materialização dos riscos nos negócios.

Com relação aos recursos econômicos, a adoção e melhoria da gestão desses riscos exige investimentos que podem envolver custos com pessoas e sistemas eficazes. Por outro lado, para melhorar a qualidade das operações, o estabelecimento de limites de apetite a risco e critérios mais rígidos na concessão de crédito podem ocasionar restrição de clientes a esses recursos, exigindo que o Banco busque e desenvolva novas formas de negócios, mais sustentáveis, alinhados aos seus objetivos estratégicos do BRB. Neste ponto, entende-se que as mudanças e exigências regulatórias cada vez mais rígidas podem

impactar não apenas o BRB, mas diversas instituições, afetando negativamente o crescimento econômico sistêmico a curto e médio prazo.

Instrumentos de Gestão

Política de Gerenciamento Integrado de Riscos e de Capital. Alinhada à Resolução CMN nº 4.557/2017, estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades para o gerenciamento contínuo, integrado e unificado de riscos e de capital, possibilitando que esses riscos sejam mantidos em níveis adequados, garantindo a sustentabilidade do Conglomerado BRB. Nela, são apresentados princípios, definições, diretrizes, papéis e responsabilidades que norteiam o gerenciamento contínuo e integrado dos riscos de crédito, de mercado, de variação das taxas de juros, de liquidez, operacional, reputacional, de imagem, de capital, social, ambiental e climático.

Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC).

Estabelece os princípios e as diretrizes de natureza social, ambiental e climática que norteiam a condução dos negócios, dos processos e das atividades, além do relacionamento com as partes interessadas. Visa, assim, ir além dos resultados financeiros e atuar no desenvolvimento das pessoas, empresas e sociedade.

Prevenção e mitigação dos impactos

A prevenção e mitigação dos impactos relacionados aos riscos sociais, ambientais e climáticos (RSAC) são realizadas por meio de processos bem definidos, que envolvem as etapas da gestão de riscos:

- **Identificação e mensuração.** Feitas por meio de métricas e critérios definidos internamente a partir das principais referências de mercado, aplicados aos

negócios com pessoas físicas e jurídicas que se relacionam com o BRB, por meio de consulta ao setor de atuação, à região geográfica, a listas públicas de restrições e punições decorrentes de atos ilegais e a quaisquer outras fontes que agreguem informações relevantes no âmbito social, ambiental e/ou climático.

- **Avaliação do RSAC.** Realizada por meio da análise prévia de propostas relevantes para novos produtos, serviços, operações, contratações e parcerias, para subsidiar as alçadas deliberativas, a partir do levantamento de documentação e informações complementares, de condicionantes contratuais e de recomendações técnicas. O monitoramento do RSAC é feito pela análise de bases de dados de operações de crédito, contratos com fornecedores, ativos sujeitos aos riscos de mercado e da taxa de juros da carteira bancária (IRRBB, na sigla em inglês), perdas, entre outras exposições consideradas relevantes, para as quais são feitas verificações periódicas da conformidade e indícios de riscos.

A partir dessas informações, são produzidos relatórios com indicadores, testes de estresse e recomendações às áreas e gestores. O tratamento

e mitigação do RSAC se dá por meio da deliberação sobre limites, contratos e relacionamentos, de acordo com as condições contratuais acordadas e decisão das alçadas competentes.

Uma vez identificado o risco em alguma etapa da análise de clientes, fornecedores e negócio, os especialistas e gestores de riscos indicam a necessidade de providências pelas áreas responsáveis para tratamento e mitigação do RSAC, em acordo com as condições contratuais acordadas previamente e alçadas competentes, o que pode incluir:

- **Deliberação sobre limites.**
- **Deliberação sobre aditivação de contratos (condicionado à cláusulas RSAC).**
- **Aplicação de questionário RSAC para levantamento de informações complementares.**
- **Encerramento de contrato/ relacionamento com o cliente, fornecedor ou contraparte.**

Entre as medidas aplicadas, está a criação de advertências cadastrais para clientes que constem em listas públicas restritivas, como

as de sanções do Portal de Transparência, Autuações e Embargos do Ibama e Cadastro de Empregadores que submeteram trabalhadores a condições análogas à escravidão (Lista Suja).

O relacionamento com clientes presentes na Lista Suja é impeditivo, uma vez que o BRB não tolera riscos dessa natureza. Para os demais casos de citação em listas restritivas, a contratação só se torna viável se o cliente apresentar evidências documentais que demonstrem que a situação está sendo tratada, como o Termo de Ajuste de Conduta com comprovante de pagamento de multa ao Ibama, ou o Plano de Recuperação de Áreas Degradadas (PRAD).

Além disso, a agência detentora da conta deve verificar se todos os instrumentos contratuais relacionados possuem a cláusula RSAC padrão, bem como preencher um questionário RSAC no caso de clientes pessoa jurídica. Entende-se que tais medidas contribuem com a reparação de potenciais impactos sociais, ambientais e climáticos que possam afetar a sociedade e a missão do BRB de ser um banco público protagonista do desenvolvimento sustentável, econômico, social e humano.



O BRB tem buscado priorizar negócios mais sustentáveis, restringir operações com risco evidente e monitorar operações e clientes que apresentem perfil de maior risco social, ambiental e climático.

Avaliação e Prestação de Contas

Os mecanismos e processos adotados no gerenciamento dos riscos sistêmicos são avaliados constantemente, por diversos mecanismos:

- Auditorias internas e externas
- Indicadores NPS – Net Promoter Score, métrica que avalia a satisfação e a lealdade dos clientes –, e outras medições.
- Relatórios mensais, que permitem acompanhar dados consolidados sobre a gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos (RSAC). Se um objetivo ou meta não for atingido, são analisadas as causas e a necessidade de ajuste das estratégias de acordo com o prazo estabelecido.
- Prestação de contas à Alta Administração, por meio da apresentação, todos os meses, do Relatório Consolidado de Riscos. Além de reunir as ações e números relacionados ao gerenciamento RSAC, o material traz os principais tópicos verificados, assim como oportunidades (risco positivo) alinhados às práticas de mercado e ao desenvolvimento das melhorias propostas, que podem compor também os relatórios públicos, como o Relato Integrado, o Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (GRSAC) e o Documento de Risco Social, Ambiental e Climático (DRSAC - documento 2030). Esse reporte subsidia as decisões e estratégias da Administração e dirigentes, e dá visibilidade à conformidade, continuidade, evolução e limitações da gestão, para obtenção da integração e suporte, no estabelecimento de um processo cuja Governança seja reflexo dos valores da Instituição e dos seus objetivos.

Metas para o Futuro

Os objetivos e metas são estabelecidos com base na Declaração de Apetite por Riscos (RAS), que inclui critérios qualitativos e quantitativos, refletindo a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e os riscos relevantes avaliados de acordo com a estratégia do BRB. Consideram o contexto de sustentabilidade, incluindo a vedação ao crédito para setores e clientes com risco evidenciado por atividades econômicas ou advertências em listas públicas (trabalho escravo, IBAMA e Portal da Transparência, por exemplo). Há uma lista de riscos não tolerados relacionados ao descumprimento de legislação social e ambiental. Além disso, os objetivos estratégicos do BRB incorporam a gestão de riscos aplicáveis às operações de crédito e quaisquer outros negócios e relações estabelecidos com contrapartes sujeitas à análise de riscos, de acordo com os critérios normatizados internamente.

Os documentos estratégicos e executivos do BRB são revisados periodicamente para garantir conformidade normativa e alinhamento ao mercado, incorporando resultados de testes de estresse e estudos técnicos. Dessa forma, é possível garantir

que os objetivos e metas sejam embasados em conformidade normativa, sendo avaliados pelo controle interno e auditoria interna para garantir alinhamento às leis aplicáveis.

A linha de base para os objetivos e metas é definida pelos indicadores de exposição ao RSAC e os níveis de alerta e limites de extrapolação da RAS, acompanhados mensalmente. O cronograma para o alcance dos objetivos e metas é monitorado por reportes trimestrais ao Conselho de Administração e reportes anuais, feitos pela Gerência Estratégica de ESG. Os relatórios consolidados de riscos também possibilitam o acompanhamento do progresso na gestão RSAC, por meio de indicadores qualitativos e quantitativos.

Desde a publicação das novas normas relacionadas ao RSAC, em 2021, o BRB abriu e concluiu diversos planos de ação para a adoção de processos, atividades, indicadores e normativos internos, todos acompanhados e validados por controles internos, auditoria interna e auditoria externa, feita pelo Banco Central.

Os resultados das avaliações feitas internamente e por terceiros, registrados em relatórios de auditoria, expressam a eficácia da implementação dos processos de gestão dos riscos sociais, ambientais e climáticos, dentro do grau de maturidade alcançado pelo BRB até o momento.

O Relatório de Auditoria CONSAD/SUAUD 2023/0135 foi elaborado em atendimento à solicitação do BCB para realização de trabalho de auditoria interna sobre a conformidade das Resoluções CMN nº 4.943/2021 e 4.945/2021. Para os apontamentos, foram elaborados planos de ação, com foco na conformidade e no nível de efetividade de definições, de procedimentos e de estruturas implementadas pelo BRB em cumprimento aos normativos avaliados.

É possível observar o progresso das medidas implementadas por meio da evolução das análises e monitoramentos, especialmente em operações de crédito e em contratos com fornecedores.

Os reportes mencionados anteriormente evidenciam periodicamente os avanços da gestão RSAC às alçadas competentes, envolvendo a administração no alcance dos objetivos e metas alinhados aos princípios de sustentabilidade e

responsabilidade socioambiental e climática. Esse conjunto de práticas permite observar um progresso satisfatório, e estima-se que as ações adotadas contribuam com os resultados e perenidade da Instituição

Os aprendizados obtidos pelo BRB são incorporados nas políticas, manuais e procedimentos operacionais por meio de revisões periódicas de normativos e da análise de indicadores, como a de sentimentos dos clientes em relação ao Banco, de repercussão de mídia, do nível de satisfação dos clientes, e da exposição do Banco aos riscos não-financeiros. Além do *feedback dos stakeholders*, é possível citar os constantes treinamentos dos empregados, seja por meio de certificações (internas e externas), ou de cursos que possibilitem a atualização do corpo funcional às exigências de mercado. O projeto do BRB no Vale do Silício (ver página 56) é um exemplo de ação que tem o objetivo de solidificar a cultura de inovação dentro do Banco, sendo parte dos planos para mudanças que podem contribuir com impactos positivos no futuro.

Na gestão RSAC, especificamente, observa-se a incorporação dos aprendizados nos normativos internos, como a revisão das cláusulas contratuais, tanto de operações quanto de fornecedores; triagem e

acompanhamento de clientes e fornecedores com risco evidenciado por meio de listas públicas de infrações e punições (IBAMA, trabalho escravo e Portal da Transparência, por exemplo); incorporação dos limites da RAS nas análises de operações relevantes.

O engajamento com *stakeholders* é fundamental, para o BRB, na determinação de medidas adequadas para mitigar impactos negativos. Nesse sentido, o BRB informa os *stakeholders* sobre a eficácia das medidas por meio de relatórios públicos, como o Relato Integrado e o Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (GRSAC). Essas publicações fornecem visibilidade sobre a conformidade, continuidade, evolução e limitações da gestão de riscos, garantindo transparência e engajamento contínuo.

Além disso, existem reportes internos periódicos realizados pela área de gestão de riscos às alçadas deliberativas, como Conselho de Administração, Conselho de Riscos e a Diretoria Colegiada, que tomam conhecimento e deliberam sobre as medidas relativas à gestão RSAC, sobre limites de apetite a riscos e decidem sobre operações relevantes ou mais arriscadas, tendo todo o embasamento técnico como apoio.



Os objetivos estratégicos do BRB incorporam a gestão de riscos aplicáveis às operações de crédito e quaisquer outros negócios e relações estabelecidos com contrapartes sujeitas à análise de riscos.

ESTRATÉGIA E VISÃO DE FUTURO



Planejamento Estratégico

Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico do BRB, documento que estabelece as diretrizes para o desenvolvimento da instituição nos próximos cinco anos, é elaborado a partir da Orientação Geral dos Negócios, definida pelo Conselho de Administração – conforme competência definida no Regime de Alçadas – Gestão, Estratégia e Governança –, e incorpora os valores e a missão do Banco.

Em 2023, o Banco manteve seu foco nos modelos de negócio, nas linhas de atuação e nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Com o propósito de fortalecer sua proposta de valor e se tornar cada vez mais competitivo, o BRB vem incorporando à sua estratégia não apenas a visão de expansão das carteiras, mas também um direcionamento estratégico nas suas principais linhas de negócio. Esse movimento busca uma visão integrada de curto, médio e longo prazos, visando garantir o desenvolvimento sustentável dos negócios e a perenidade da instituição.



Para fortalecer sua proposta de valor e se tornar cada vez mais competitivo, o BRB vem incorporando à sua estratégia não apenas a visão de expansão das carteiras, mas também um direcionamento estratégico nas suas principais linhas de negócio.



CAPITAIS

Financeiro

Infraestrutura

Humano

Intelectual

Social e de relacionamento

Natural

**Governança Ambiental,
Social e Corporativa (ESG)**

**Mudanças climáticas:
Riscos e Oportunidades**



FINANCEIRO

Desempenho Econômico-Financeiro

[GRI 3-3]

No encerramento de 2023, o BRB estava presente em 13 entes federativos, com uma rede de 1.083 pontos de atendimento, composta por 225 agências e 858 correspondentes. Esse alcance reflete o movimento de renovação estratégica do Banco, que desde 2019 tem investido na expansão territorial de sua operação, redirecionando sua atuação – antes, com foco regional – para uma presença ampliada, levando seus produtos e serviços inovadores a regiões ainda não atendidas no País.

Em linha com esse direcionamento, foram entregues, em 2023, 16 novas agências em várias cidades do Brasil, possibilitando a ampliação da atuação e dos negócios. Em paralelo, foi implementado um novo modelo de atendimento, com jornadas de capacitação aos funcionários, garantindo atendimento de excelência aos clientes.

Em relação ao desempenho econômico do BRB, foi realizado um estudo para

medir a relação entre a concessão de crédito livre para pessoa física no Sistema Financeiro Nacional (SFN) e o Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil. A pesquisa utilizou modelagem econométrica com base na metodologia de Mínimos Quadrados Ordinários (MQO) aplicada a dados de séries temporais trimestrais. A análise focou no impacto da variação das concessões de crédito livre para pessoa física sobre o PIB brasileiro, controlando por variáveis como formação bruta de capital fixo (FBCF) e nível de utilização da capacidade instalada (NUCI). Na execução do método, foi realizada a transformação das variáveis estatísticas para garantir estabilidade dos parâmetros, bem como a inclusão de *dummies* sazonais, o que reforçou a robustez dos resultados.

A análise revelou que a queda de -1,0% nas concessões de crédito do sistema financeiro nacional implica a retração de -0,13% no PIB nacional. A retração do PIB afeta o

bem-estar social, reduções na produção econômica geram desemprego, queda na renda das famílias, desaceleração dos investimentos e diminuição da arrecadação fiscal, prejudicando a capacidade do governo de financiar serviços públicos essenciais. Tais impactos reforçam a importância do crédito bancário como motor do crescimento econômico, sobretudo em economias que dependem de consumo e investimento para sustentar seu dinamismo. Ao observar a natureza inversa da relação, os resultados permitem inferir que o fortalecimento do dinamismo econômico do BRB, por meio do aumento na concessão de crédito, exerce uma influência direta e positiva sobre o PIB e a economia do Distrito Federal.



Impactos econômicos das práticas adotadas pelo BRB

[GRI 3-3]

Impacto	Classificação (positivo ou negativo)	Evento (potencial ou real)	Ocorrência (curto ou longo prazo)	Impacto (sistêmico ou pontual)	Irreversibilidade (alta, média, baixa)	Atividade ou processo da cadeia de produção que provoca o impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
Economia nacional e regional	Positivo	Real	Longo Prazo	Sistêmico	Média	A concessão de crédito pelo BRB impacta o sistema financeiro nacional e, conseqüentemente, fomenta o PIB, o que pode favorecer investimentos em cenários de economia fortalecida.	Setores públicos e privados, família e entes públicos do Distrito Federal.
Volume do mercado de crédito	Positivo	Real	Longo Prazo	Pontual	Média	Concessões de crédito e captações impactam o PIB regional e nacional, além de afetar os consumidores locais.	Setores públicos e privados, família e entes públicos do Distrito Federal.
Dinamismo econômico	Positivo	Real	Longo Prazo	Sistêmico	Baixa	Aumento na liquidez, por meio de programas, como Avança, além do estímulo ao empreendedorismo com taxas competitivas, que pode afetar também o mercado de trabalho local.	Setor bancário, consumidores, economia regional.

O BRB alcançou, em 2023, a marca de 7,6 milhões de clientes, o que representa crescimento de 13,3% em relação a 2022. Também fortaleceu sua presença no segmento digital, que passou a representar 43,5% de sua carteira de clientes. Esse resultado foi impulsionado pelas parcerias

estabelecidas com o clube de futebol Flamengo e a Americanet, operadora de telecomunicações que oferece serviços de voz, dados e internet para o mercado residencial e corporativo, nos anos anteriores (mais informações na página 86).

A ampliação do número de clientes veio acompanhada da rentabilização dos clientes conquistados, maximizando o valor agregado e fortalecendo a presença do Banco no mercado. O BRB consolidou sua expansão, modernização e crescimento, em 2023, alcançando lucro líquido recorrente

de R\$ 200 milhões, no acumulado do ano, crescimento de 24,4%, em relação ao ano anterior, com destaque para o aumento das receitas de operações de crédito (+38,9%). A alta acompanha o crescimento da carteira (+17,7%) e a reprecificação da base, reforçada pela otimização do portfólio

e pelo crescimento da originação de operações com maior margem.

A carteira de crédito totalizou R\$ 31,2 bilhões em dezembro de 2023, alta de 16,52% impulsionada pelo segmento pessoa física, cujo crédito rotativo aumentou 22,1%, e dos segmentos cartão de crédito e crédito rural, com evolução de 49% e 81,6% no ano, respectivamente. A linha de crédito pessoa física encerrou o período representando 47,3% do saldo total da carteira, retração de 9,3 p.p. na comparação anual. O produto com maior visibilidade dentro dessa linha, com 34,7% do total da carteira, é o crédito consignado, cujo saldo de R\$ 10,5 bilhões reflete as mudanças estratégicas para a prospecção de novos perfis de clientes.

No imobiliário, além de líder no DF, o BRB está entre os seis maiores bancos do País na concessão de crédito, tendo atingido, em 2023, o volume contratado de R\$ 4,21 bilhões, equivalentes a 9.118 unidades financiadas. A carteira total desse produto fechou o ano em R\$ 9,2 bilhões, crescimento de 38%, na comparação anual.

A carteira do agronegócio, por sua vez, registrou crescimento de 81% quando comparada a 2022, atingindo R\$ 1,33 bilhão. Esse resultado reflete os esforços de oferecer

crédito rural com taxas competitivas, via recurso equalizável, que representou 34% do total concedido. Além disso, o desempenho se fortaleceu significativamente graças ao trabalho em estados nos quais o Banco tinha pouca participação na concessão de crédito rural, como Bahia, Tocantins e Mato Grosso. No total anual, os recursos liberados para esses três estados totalizaram R\$ 182 milhões, crescimento de 259%, em comparação com o ano de 2022.

A diversificação do portfólio de produtos e do perfil da base de clientes do BRB tem elevado os ativos totais do Banco, que chegaram ao final de 2023 a R\$ 49,3 bilhões, crescimento de 23% na comparação anual.

Nas captações, o BRB tem fortalecido e diversificado sua carteira de depósitos a prazo, sobretudo por meio de produtos e serviços de depósitos judiciais. O Banco tem contratos ativos de gestão de depósitos judiciais com o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) e, na condição de gestor exclusivo, com o Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA) e o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Essa linha, com *funding* estável e de custo reduzido, fechou o ano de 2023 no patamar de R\$ 13,4 bilhões, crescimento de 40% na comparação anual.

Outro destaque do Grupo são as captações com pessoas físicas e jurídicas, itens que, somados, chegam a R\$ 9,3 bilhões, crescimento anual de 1,2%.

Além de sua vertente financeira, voltada para o crescimento sustentável de resultados, o BRB tem, entre as diretrizes estratégicas, a de ser protagonista do estímulo à atividade econômica e melhoria da qualidade de vida da população nas áreas em que atua. Coerente com esse objetivo, o BRB assumiu compromissos com o Governo do Distrito Federal (GDF) para implementar melhorias e revitalizar os equipamentos públicos.

Assim, desde 2019, o BRB é quem conduz o processamento do Sistema de Bilhetagem Automática (SBA), realizando a ampliação dos locais de atendimento e melhoria da estrutura dos postos. A atuação em conjunto com a Secretaria de Estado de Transporte também permitiu avançar em termos de modernidade e aumentar a eficiência, com diversificação dos meios de pagamento, que viabilizaram a recarga dos cartões via Pix e o pagamento de passagens tanto por QR Code, como por cartão de crédito ou débito, diretamente nos validadores de todos os ônibus. Em 2023, essa parceria gerou R\$ 36,4 milhões em receitas ao BRB, representando 12,6% do total de receitas de prestação de serviços (RPS).



A parceria assumida com o GDF também levou o BRB substituir toda a infraestrutura das unidades do Na Hora – serviço de atendimento imediato ao cidadão do Distrito Federal, que reúne representações de órgãos públicos federais e distritais em um único local –, com equipamentos novos e modernos. Isso permitiu melhorar os indicadores de qualidade, além de incrementar a quantidade dos atendimentos nas unidades, somando mais de 7.500 interações diárias.

No âmbito social, o BRB se destaca, por exemplo, na operacionalização de políticas públicas do GDF, contribuindo para o combate à fome e à miséria. Em 2023, foram operacionalizados 15 programas sociais, com mais de R\$ 500 milhões distribuídos, o que impactou a vida de mais de 338 mil pessoas (mais informações na página 81).

Ao atuar em todas essas frentes, o BRB reafirma o compromisso de ser o principal agente financeiro do Distrito Federal, promovendo o desenvolvimento econômico e social nas regiões em que está presente. Esse avanço tem consolidado sua reputação entre clientes e agentes do mercado financeiro, passando a ser reconhecido como uma referência em vários segmentos.

Gestão

O acompanhamento das ações e estratégias definidas é realizado por meio de monitoramento constante, que inclui análise detalhada de indicadores de desempenho, identificação de possíveis desvios e implementação de ações corretivas, quando necessário.

São realizadas, ainda, discussões periódicas junto à Alta Administração para tratar dos resultados e planejar estratégias de melhoria contínua, garantindo que os objetivos financeiros e operacionais sejam alcançados de maneira eficiente.

Para assegurar a eficácia desses processos, é feito acompanhamento específico que permite uma visão abrangente e em tempo real das operações, que facilita a tomada de decisões e a rápida resposta a possíveis desvios no desempenho.

Os objetivos, metas e indicadores visam integrar as estratégias da Instituição, de forma que as metas definidas sejam desdobramentos do Planejamento Estratégico, com foco no atingimento do resultado projetado para o período.

No BRB, esses indicadores estão definidos entre métricas quantitativas e qualitativas. As primeiras estão voltadas para a avaliação do negócio da Instituição, como rentabilidade, lucratividade, índices de crescimento e de qualidade da carteira etc. Já nas qualitativas, o foco está direcionado à mensuração das ações implementadas em prol do crescimento dos negócios do Banco.

O acompanhamento das ações e estratégias definidas é realizado por meio de monitoramento constante, que inclui a análise detalhada de indicadores de desempenho, a identificação de possíveis desvios e a implementação de ações corretivas quando necessário.

Em termos de diretrizes quantitativas, são elaborados *forecasts* para garantir que as metas estipuladas inicialmente sejam cumpridas, ajustando as previsões de receitas e despesas conforme necessário. Isso permite uma gestão mais dinâmica e precisa, ajudando o Banco a se adaptar rapidamente a mudanças no mercado e a tomar decisões informadas.

Para assegurar a eficácia desse processo, é utilizado acompanhamento específico que permite uma visão abrangente e em tempo real das operações, que facilita a tomada de decisões e a rápida resposta a possíveis desvios no desempenho.

Valor gerado aos *stakeholders*

[GRI 201-1]

O BRB tem o compromisso de fortalecer a economia local e promover o desenvolvimento sustentável, reafirmando o valor compartilhado com todos aqueles que contribuem para seu crescimento e que se beneficiam de seu sucesso.

Para demonstrar como o Banco gerou riqueza para os públicos com que se relaciona, a tabela com os diversos componentes do valor econômico gerado e distribuído (EVG&D) pode fornecer um quadro útil do valor monetário direto agregado a economias locais:



O BRB tem o compromisso de fortalecer a economia local e promover o desenvolvimento sustentável.

Valor econômico direto gerado e distribuído (R\$ milhões)

	2022	2023
Valor econômico direto gerado: receitas	3.533,3	4.005,5
Receita líquida	3.155,6	3.719,8
Outros	377,69	285,72
Valor econômico distribuído	3.525,2	3.985,4
Custos operacionais	2.221,87	1990,37
Salários e benefícios de empregados	1.203,38	1366,19
Pagamentos a provedores de capital	90,9	307,24
Pagamentos ao governo	1,62	316,62
Investimentos na comunidade	7,39	4,96
Valor econômico retido	8,1	20,1

INFRAESTRUTURA

Inovação e Tecnologia

[GRI 3-3]

Em um mundo em constante transformação, acelerada pela evolução tecnológica, o fomento à cultura de inovação e tecnologia é fundamental para que o BRB aumente sua competitividade e consolide a imagem de um banco moderno, ágil e sustentável. Tecnologias como inteligência artificial, *blockchain*, 5G, robótica e automação impulsionam esse ciclo de inovação.

As premissas estabelecidas no Planejamento Estratégico BRB 2023-2027 e a Orientação Geral de Negócios (OGN) estabelecem uma diretriz moderna, com foco na inovação, desenvolvimento e consolidação do BRB como instituição de referência e reflete o direcionamento da atual gestão. Descreve, de forma moderna e abrangente, as características de atuação do novo BRB, com foco na inovação, eficiência, expansão, sustentabilidade, governança, risco e controles, simplificação, diversificação, parcerias, clientes e pessoas.

Toda essa transformação promove impactos em diferentes áreas:

- **Economia.** A cultura de inovação e tecnologia pode acelerar o desenvolvimento e a oferta de novos produtos e serviços, melhorar a eficiência operacional e gerar redução de custos. Iniciativas nessa linha, com abordagem *customer centric*, melhoram a experiência dos usuários e clientes, potencializando a geração de novos negócios. Tais ações são essenciais para garantir a competitividade e perenidade do Banco. Eventuais desafios de implementação, como a necessidade de altos investimentos iniciais e a possível obsolescência de sistemas e processos tradicionais, contudo, podem causar impactos negativos.
- **Meio ambiente.** Inovação e tecnologias, voltadas para digitalização de processos, podem promover a sustentabilidade ao eliminar o consumo de papel e reduzir o

consumo de energia. Além disso, a cultura de inovação está cada vez mais conectada com práticas ESG, favorecendo o meio ambiente. O não incentivo a essas práticas pode acarretar um descasamento entre o mercado e o BRB.

- **Pessoas.** O fomento à cultura de inovação promove a capacitação contínua e o desenvolvimento de novas habilidades, melhorando a qualificação profissional dos empregados. Um impacto negativo proveniente da ausência desse fomento é uma cultura de resistência a mudanças e adaptações, características imprescindíveis para que o Banco e seus funcionários se mantenham competitivos no mercado.

Os objetivos do BRB em relação à inovação vinculam-se às ações estratégicas do Banco, com o fomento e incentivo do tema dentro da instituição. Assim, dentro dos pilares inovação aberta, intraempreendedorismo e pessoas, foram estabelecidos objetivos relacionados a:

- **Pessoas:** capacitação, disseminação e aculturação de agentes da inovação.
- **Inovação Aberta:** destaque às seguintes atividades:
 - **Deal flows:** realizados em parceria com a *Plug and Play*, com mais de 40 startups prospectadas.
 - **Pitch days:** com *startups* do ecossistema de inovação do DF, gerando conexões para as diversas áreas do Banco incluindo a de Participações. Foram mais de 15 *itches* realizados presencialmente no Centro de Inovação BRBLAB – espaço de coworking localizado no Parque Tecnológico de Brasília –, contando com a participação de atores do ecossistema de inovação, como a Brasil Startups, HUB Fibra, Biotic SA, Coti e KPTL.
- **Jornadas:** realização de 26 edições, nas quais participaram mais de 600 colaboradores e mais de 20 mil clientes entrevistados.
- **Intraempreendedorismo:** programa no

escritório de inovação do BRB nos EUA - Vale do Silício, com o desenvolvimento de dois projetos até o fim de 2023. Também foram realizadas Jornadas estratégicas (oficinas de *design thinking*), com a participação de empregados. Em 2023, foram realizadas 75 jornadas de inovação, com a participação de mais de 1.500 colaboradores

Os processos do BRB passaram melhorias contínuas, sempre com base em aprendizados na prática e na coleta de *feedback* dos principais *stakeholders* envolvidos, alcançados por meio de pesquisas e avaliações. Esses retornos direcionaram ajustes em algumas iniciativas e processos, sendo que parte deles, realizados de forma manual, passaram a ser automatizados e otimizados, visando a melhoria operacional interna, como foi o caso dos Dashboards criados para as Startups, Eventos e Agenda do BRBLAB, e das Jornadas.

Para o ano de 2024, o BRB focará em imersões nos escritórios da Plug and Play nos mais de 50 países de atuação e o desenvolvimento de mais um projeto a ser desenvolvido no escritório do BRB no Vale do Silício. O objetivo é acelerar projetos de inovação pautados no empreendedorismo e em novos negócios, além da disseminação da cultura liderada pelo design e pelo ágil.

Na frente de Inovação Aberta, o Banco atuará junto ao ecossistema de inovação do DF, com as prospecções de *startups* e soluções que potencializem a estratégia e os resultados do BRB.

Além disso, mais jornadas serão realizadas para simplificação de processos, melhoria da experiência do cliente e automatização do acompanhamento e controle das ações das Jornadas.

Programa de Intraempreendedorismo

O BRB enviou mais uma turma para o Programa de Intraempreendedorismo no Vale do Silício, nos Estados Unidos.

Foi selecionado o melhor projeto de inovação formulado pela base de empregados – o desenvolvimento do Super App BRB – e enviada uma equipe para trabalhar no Vale do Silício. O objetivo era aprimorar a experiência no canal Mobile do Banco, oferecendo ampla variedade de produtos e serviços financeiros e não financeiros na mesma plataforma.

O desenvolvimento foi realizado em parceria com uma das maiores aceleradoras de *startups* do mundo, a Plug & Play, parceira do BRB na implementação de soluções bancárias inovadoras. O grupo que idealizou a nova ferramenta passou por um período de imersão de três meses no escritório da Califórnia, trabalhando no projeto. Após o retorno ao Brasil, a equipe permaneceu incubada no Centro de Inovação BRBLAB, em Brasília, conduzindo os aprimoramentos finais no Super App, incluindo testes de homologação e usabilidade, como a coleta da opinião dos clientes para a geração de *insights* que foram ofertados na nova ferramenta. Como resultado, as avaliações do App nas lojas de aplicativos passaram a figurar entre as maiores notas do mercado bancário.

Essa foi a segunda turma de funcionários enviada à Califórnia. A primeira seguiu para a cidade norte-americana em 2022, quando o BRB inaugurou seu escritório de inovação no Vale do Silício.

Expansão Phygital

Do total de transações, em 2023, 96,3% foram realizadas pelos meios digitais. A originação de crédito por esses canais totalizou R\$ 714 milhões no ano, sendo que R\$ 652 milhões foram por meio do Super App. Esses números lastreiam a estratégia de expansão phygital do BRB, que, por estar apto a atender as demandas de uma nova cultura da bancarização, tem se mostrado capaz de encontrar novos clientes por todo o Brasil.

Com esse novo perfil de atendimento automatizado às demandas dos clientes, o ambiente físico do BRB tem se transformado: as tarefas puramente transacionais, automatizáveis por natureza, são hoje quase todas realizadas nos meios digitais. Nas agências, por sua vez, sobra espaço para o processo comercial mais profundo, atento às especificidades de cada cliente, às características únicas que cada um tem, que fogem ao algoritmo.

Pautado por essa estratégia, o BRB tem trabalhado em diversas frentes de tecnologia e inovação. Esses esforços têm se refletido em serviços e soluções para os clientes. Alguns exemplos:

Super App modernizado. Em linha com a estratégia de expansão phygital, lastreada na natureza de Banco, de ter o cliente no centro e o desejo de ofertar interfaces seguras, amigáveis e completas, as equipes do BRB empenharam esforços para fazer do BRB o banco escolhido pelos clientes. Desde o lançamento do Super App, houve incremento de 13,9% na originação de crédito pelo aplicativo.

Mais negócios, mais segurança cibernética. O Banco também segue desenvolvendo ferramentas tecnológicas modernas, voltadas a agregar melhorias a seus processos comerciais e segurança cibernética para o fluxo de dados e sistemas utilizados em suas rotinas. Dessa forma, o BRB tem realizado o monitoramento de eventos de segurança, com destaque para a abordagem de segurança baseada em comportamento. Para que todo o ecossistema digital seja sustentável, foram acrescentados processos relacionados à jornada de aculturação e conscientização sobre segurança cibernética. Além disso, simulações de cenários de engenharia social foram realizadas com todo o corpo funcional e diretivo.

Inteligência de dados. O BRB avançou significativamente na implementação de estratégias que utilizam Big Data, Machine Learning e ações de modernização da Arquitetura Tecnológica. Esses processos trazem especial enfoque para o uso de modelos preditivos para segurança de transações bancárias, tomada de decisão, otimização de campanhas de marketing e gestão estratégica de recursos. São ações como essas que dão lastro para as modernas rotinas que o Banco tem empregado, com utilização de inteligência artificial e prototipação.

Assistente virtual, atendimento real. A BárBara, assistente virtual do BRB, também fruto da aceleração no Vale do Silício, estreou seus atendimentos no 2º semestre do ano, com uma experiência simples e fluida, via WhatsApp. A experiência do cliente foi aprimorada ainda mais, pois agora é possível tirar dúvidas e contratar produtos de crédito pessoal, consignado, cheque especial e alguns produtos de seguridade.

Cobrança por Pix QRCode e código de barras. Com o serviço de emissão e liquidação de títulos e arrecadações com código de barras e QRCode Pix, os pagamentos realizados via QRCode são liquidados on-line, o que proporcionou maior comodidade para os clientes e alavancou novos negócios com empresas privadas e/ou órgãos públicos.

Impactos decorrentes das ações de tecnologia e inovação do BRB

Impacto	Classificação (positivo ou negativo)	Evento (potencial ou real)	Ocorrência (curto ou longo prazo)	Impacto (sistêmico ou potencial)	Irreversibilidade (alta, média, baixa)	Atividade ou processo da cadeia de produção que provoca o impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
Fomento ao ecossistema de startups do DF	Positivo	Real	Médio	Sistêmico	Não aplicável, pois o impacto não é negativo	BRB atua no ecossistema de inovação, proporcionando o contato entre <i>startups</i> com soluções diferenciadas e os atores do DF e RIDE, incluindo as próprias áreas de negócios do BRB. Atividades: Reuniões e agendas de <i>Pitch</i> entre <i>startups</i> e atores do ecossistema de inovação.	Ecosistema de <i>Startups</i>
Fomento ao empreendedorismo local	Positivo	Potencial	Longo	Sistêmico	Não aplicável, pois o impacto não é negativo	O apoio ao ecossistema local de <i>startups</i> proporciona o fomento à inovação no DF e RIDE, possibilitando o estímulo ao empreendedorismo de micro e pequenas empresas, gerando mais empregos e novos negócios para a sociedade. Atividades: fomento ao BRBLAB, disponibilizando espaço para <i>coworking</i> e cocriação para as <i>startups</i> , junto ao BRB. Fomento ao Parque Tecnológico de Brasília.	Comunidade/ sociedade
Melhoria na experiência dos clientes	Positivo	Real	Curto/ Médio	Individual	Não aplicável, pois o impacto não é negativo	Todas as ações de inovação causam impacto positivo para os clientes, seja por meio da capacitação dos empregados, proporcionando a melhoria no atendimento, ou pela revisão de processos, por meio de jornadas com uso de metodologias ágeis, ou ainda, na modernização de tecnologias com parcerias estratégicas. Atividades: realização de jornadas que possibilitam a revisão e melhoria contínua de processos que impactam os clientes; realização de <i>workshops</i> e eventos visando a capacitação dos empregados.	Clientes
Modernização de soluções e otimização de processos	Positivo	Real	Curto/ médio	Sistêmico	Não aplicável, pois o impacto não é negativo	A modernização das soluções é direcionada à economia de recursos e a uma consequente redução de produção de resíduos, que causa impacto positivo para o meio ambiente. Atividades: realização de jornadas voltadas para a melhoria, modernização e otimização de processos.	Meio Ambiente
Valorização dos colaboradores	Positivo	Real	Curto/ Médio	Pontual	Não aplicável, pois o impacto não é negativo	Programa de Intraempreendedorismo no Vale do Silício - para participar do desenvolvimento de um projeto estratégico, fortalecendo a cultura de inovação e o intraempreendedorismo.	Empregados BRB

Privacidade e Segurança de Dados

[GRI 3-3]

Segurança do cliente em primeiro lugar

Por conta dos impactos positivos e negativos que podem trazer, privacidade e segurança de dados são pilares estratégicos para o BRB. Investir em privacidade e segurança fortalece a confiança dos clientes, protege contra fraudes, vazamentos de dados e garante a conformidade com regulamentações. Fatores que melhoram a reputação do Banco, aumentam a competitividade no mercado e atraem clientes e investidores.

Também significativo, impactos negativos como a violação de dados, por exemplo, podem gerar prejuízos financeiros, multas regulatórias e danos à imagem do BRB. Além disso, clientes ficam expostos ao risco de roubo de identidade e uso indevido de informações sensíveis, afetando diretamente a credibilidade do Banco e comprometendo a fidelidade do cliente.

O BRB considera essencial a privacidade e a segurança de dados para manter uma operação sustentável e confiável, protegendo não apenas a instituição, mas seus clientes

e o mercado em que atua. O assunto é prioridade na estratégia organizacional, de forma a garantir equilíbrio entre prevenção de riscos e criação de valor, e assegurar a continuidade e o crescimento dos negócios. Embora se manifestem de maneiras distintas, impactos da privacidade e segurança de dados no Banco envolvem tanto o curto quanto o longo prazo:

- **Curto prazo:** uma falha na segurança pode gerar perdas financeiras rápidas, incidentes de confiança dos clientes e sanções regulatórias. Qualquer vulnerabilidade explorada representa um impacto direto e imediato, que demanda resposta rápida para mitigar danos à imagem e à operação.
- **Longo prazo:** a privacidade e segurança de dados sustentam a reputação e a confiança contínua na instituição, contribuem para a fidelização dos clientes e reduzem o risco de penalidades regulatórias severas. Além disso, investimentos regulares geram uma base sólida de resiliência cibernética, essencial para enfrentar os desafios crescentes nessa área.

Cada dado compartilhado representa a confiança depositada e o compromisso do BRB com a privacidade e segurança dos dados de seus clientes vai além do básico. Para isso, as práticas adotadas pelo BRB se baseiam em uma série de normas rigorosas de conformidade regulatória, as quais atendem leis, diretrizes brasileiras e padrões internacionais reconhecidos:

- **Proteção e Confidencialidade dos Dados dos Clientes:** o Banco tem o compromisso de proteger os dados pessoais e financeiros dos clientes contra acessos não autorizados, uso indevido e violações de segurança, assegurando a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.
- **Conformidade com Regulamentações:** o BRB adere estritamente à legislação, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e outras regulamentações nacionais e internacionais, garantindo que todos os processos de coleta, tratamento e armazenamento de dados estejam em conformidade com as leis aplicáveis.
- **Transparência no Tratamento de Dados:** o Banco promove transparência em relação ao uso dos dados pessoais, informando claramente aos clientes como suas informações são tratadas e oferecendo controle sobre as escolhas de privacidade.
- **Prevenção e Resposta a Incidentes:** o BRB possui mecanismos robustos de prevenção e resposta rápida a incidentes de segurança, com uma equipe de especialistas da primeira camada de defesa SUDEC (Superintendência de Defesa Cibernética), para monitoramento e ação em caso de ameaças, garantindo a proteção e a continuidade dos serviços.
- **Cultura de Segurança e Privacidade:** o Banco promove uma cultura de segurança e privacidade por meio de programas de conscientização e de treinamentos para funcionários, que são fundamentais para reduzir riscos e garantir a correta compreensão e importância desses valores.

Esses compromissos reforçam a prioridade que o Banco dá à privacidade e segurança, assegurando proteção ao cliente e integridade no relacionamento. As políticas do BRB relacionadas ao tema, são:

- **Política de Segurança da Informação do BRB** (Estabelecer princípios, diretrizes e definições da estrutura de segurança da informação para o conglomerado BRB.);
 - **Política de Privacidade e Proteção de Dados** (Estabelecer princípios e diretrizes para o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade, além do livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.);
 - **Política de Segurança Cibernética** (Estabelecer princípios e diretrizes para o desenvolvimento de atividades de segurança cibernética no BRB e os papéis e responsabilidades para sua efetividade.);
 - **Política de Gestão de Continuidade de Negócios** (Estabelecer regras para promover a continuidade de negócios no BRB e definir conceitos, procedimentos para elaboração, edição, disseminação da cultura e construção do SGCN.).
- O compromisso com a segurança e o bem-estar é uma das ações prioritárias do BRB. É por isso que, além de proteger dados e garantir um atendimento de qualidade, o BRB adota medidas específicas para prevenir ou mitigar potenciais impactos negativos que possam afetar direta ou indiretamente seus clientes, colaboradores e a comunidade em geral:
- **Política de Proteção de Dados e Conformidade Regulatória:** o Banco segue rigorosamente a LGPD e outras normas de proteção de dados relevantes. Auditorias regulares e relatórios de conformidade buscam garantir que todos os processos de dados estejam alinhados com as regulamentações.
 - **Impacto:** a conformidade reduz riscos de sanções e multas, promovendo uma imagem de transparência e respeito ao cliente.
 - **Prevenção:** acompanhar mudanças legislativas e realizar melhorias periódicas para adaptação às normas.
 - **Sistemas de Segurança Cibernética e Tecnologia Avançada:** com o uso de *firewalls*, criptografia, monitoramento contínuo e autenticação multifatorial, o BRB protege as informações contra acessos não autorizados e ataques cibernéticos.
 - **Impacto:** minimiza a possibilidade de vazamentos de dados e fraudes cibernéticas, preservando a confiança do cliente e a integridade da instituição.
 - **Prevenção:** atualizações contínuas e testes de penetração para identificar e corrigir vulnerabilidades.
 - **Gestão de Acessos e Controle de Privacidade:** para garantir que apenas pessoas autorizadas tenham acesso aos dados, o BRB implementa políticas rigorosas de controle de acesso e autenticação, evitando o uso indevido de informações.
 - **Impacto:** implementado grupo de trabalho para realizar melhorias no controle de acesso.
 - **Prevenção:** a estratégia do GT está focada na padronização da gestão de acessos corporativos, que visa proporcionar uniformidade na integração de sistemas.
 - **Treinamento e Conscientização dos Funcionários:** o BRB investe em programas de treinamento regular para todos os colaboradores sobre privacidade e segurança de dados, essencial para reduzir riscos de vazamentos internos.
 - **Impacto:** diminui as chances de falhas humanas e uso incorreto de dados pessoais.
 - **Prevenção:** campanhas educativas frequentes e treinamentos sobre boas práticas de segurança.
 - **Planejamento de Continuidade e Resiliência Cibernética:** o Banco desenvolve planos de continuidade de negócios que incluem a recuperação de dados e continuidade de operações em caso de incidentes.
 - **Impacto:** reduzir o tempo de indisponibilidade dos serviços e proteger contra perdas financeiras e de reputação.
 - **Prevenção:** simulações e testes de recuperação de desastres para garantir a eficácia do plano.

Avaliação e eficácia das medidas de segurança

Os objetivos e as metas são estabelecidos com base em apontamentos de consultorias, legislações e com o Planejamento Estratégico do BRB. As leis aplicáveis são:

- Lei Federal 13.709/2018;
- Decreto Distrital 42.036/2021;
- Guias orientativos da ANPD;
- ABNT NBR ISO/IEC 27001;

- ABNT NBR ISO/IEC 29134;
- ABNT NBR ISO/IEC 31000;
- Resoluções ANPD.

O cronograma para alcance das metas é realizado anualmente com ciência da Diretoria e o acompanhamento é realizado mensalmente com base no desenvolvimento das atividades.

A eficácia das medidas é realizada de forma manual e com acompanhamento da

Auditoria Interna. Dessa forma, é realizado um relatório das ações tomadas durante o ano, apresentado à Diretoria e enviado para a Auditoria. Nele, são descritos os itens apontados para melhorias, as entregas para mitigar os apontamentos e os benefícios da entrega.

O BRB encerrou o ano de 2023 com 81% do cronograma concluído. Foram 48 ações com 39 conclusões. No mesmo ano, apenas um incidente de segurança envolvendo

dados pessoais ocorreu. Após uma análise criteriosa, realizada com base no *framework* da Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA), determinou-se uma severidade de grau médio, com pontuação de 2,5. No período, o BRB não recebeu queixas externas de nenhuma organização ou instituição financeira, incluindo órgãos reguladores, sobre violação ou vazamento de dados de seus clientes.

[GRI 418-1]

Impactos das medidas de segurança

Impacto	Classificação (positivo ou negativo)	Evento (potencial ou real)	Ocorrência (curto ou longo prazo)	Impacto (sistêmico ou pontual)	Irreversibilidade (alta, média, baixa)	Atividade ou processo da cadeia de produção que provoca o impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
Redução de riscos de fraudes	Positivo	Potencial	Longo Prazo	Pontual	Média	Prevenção a fraudes	Gerência de fraudes internas; gerência de segurança da informação e risco cibernético
Altos custos de implementação	Negativo	Real	Longo Prazo	Pontual	Média	Processos de risco cibernético, privacidade, segurança da informação, gestão de acessos e gestão de continuidade de negócios	Gerência de segurança da informação e risco cibernético
Aumento da confiança dos clientes	Positivo	Real	Longo Prazo	Sistêmico	Baixa	Governança em Segurança da Informação e Cibernética, e Privacidade de Dados	Gerência de segurança da informação e risco cibernético

HUMANO

Movido por pessoas

Colaboradores conduzem os negócios e atividades do BRB

Essa equipe multidisciplinar, com perfis que vão desde advogados e analistas de tecnologia até escriturários, distribuída nas regiões Nordeste, Centro-Oeste e Sudeste do País foi fundamental para superar os desafios de 2023 e impulsionar os resultados do Banco.

Os profissionais são contratados por meio de concurso público, procedimento pautado pela equidade e transparência, assegurando que cada candidato seja avaliado de forma justa e imparcial, com base em competências. No BRB, esses profissionais encontram um ambiente de trabalho que proporciona desenvolvimento profissional e crescimento contínuo, valorizando a meritocracia e a profissionalização das equipes, seja em áreas técnicas, em cargos de Analista e Especialista, ou gerenciais/administrativas, nas funções de gerente, superintendente ou Diretor.

Assim, no encerramento de 2023, o quadro funcional do Banco era composto por empregados efetivos, admitidos via concurso público, e por um grupo de 249 aprendizes, 254 estagiários, 455 terceirizados e 452 vigilantes. As funções desempenhadas pelos profissionais terceirizados incluem principalmente as de servente, auxiliar administrativo, copeiro e auxiliar de serviços gerais, além de vigilantes, que executam serviço de vigilância armada e desarmada nos pontos de atendimento e prédios administrativos do BRB em todo o território nacional. As empresas terceirizadas são contratadas por licitação, e a mão de obra tem dedicação exclusiva ao BRB. [GRI 2-8]

Na gestão de pessoas, os principais pilares, no BRB, são o desenvolvimento dos colaboradores e a expansão de sua atuação em todo o território nacional. Com o objetivo de manter um quadro de funcionários altamente qualificado e

Liderança Feminina em desenvolvimento

Em 2023, o BRB apresentou o crescimento da presença feminina em suas posições de liderança, com as mulheres passando a representar 38% do total de líderes. Como reflexo de iniciativas implementadas ao longo dos últimos anos, coerentes com a estratégia de incentivar as mulheres a assumirem posições de liderança, foram realizadas novas turmas do Programa de Liderança Feminina. Em pesquisa interna realizada no período, 85% das mulheres líderes responderam que reconhecem no BRB um ambiente que promove a inclusão para esse público.



diversificado, é realizado um planejamento estratégico de contratações que visa atender às demandas do mercado e fortalecer a posição do Banco como uma das principais instituições financeiras do País. Por se tratar de Sociedade de Economia Mista, os números de contratações devem ser interpretados a partir das regras e procedimentos definidos para admissões e desligamentos.

A composição da força de trabalho do BRB passou por ajustes estratégicos em 2023, resultando em uma variação no número

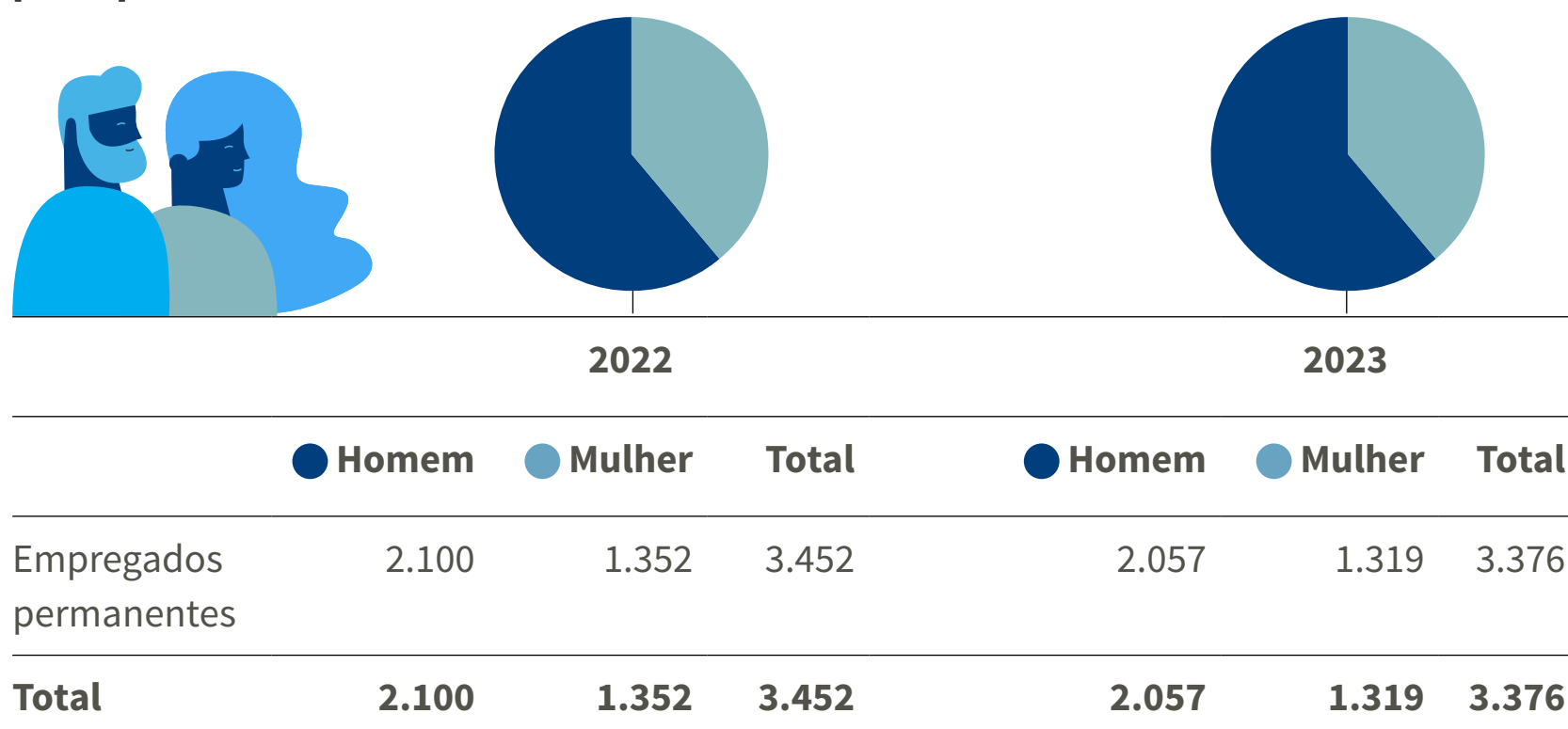
total de colaboradores. No período, foi oferecido, aos colaboradores, um Programa de Demissão Voluntária (PDV), levando a uma redução no quadro de pessoas, na contramão do crescimento observado em anos anteriores. Apesar desse ajuste, a região Nordeste, que vivenciou uma expansão significativa das atividades do BRB nos últimos anos, manteve sua trajetória de alta, com a abertura de novas agências e a consequente contratação de novos profissionais. [GRI 2-7]

Embora a maior parte dos colaboradores esteja concentrada no Distrito Federal, o BRB busca consolidar sua presença em outras regiões do País, com destaque para o Sudeste e o Nordeste. Essa estratégia de expansão geográfica faz parte de um planejamento estratégico e negocial cuidadosamente elaborado, que leva em consideração as perspectivas de crescimento do Banco e as demandas do mercado.



Empregados permanentes, por gênero

[GRI 2-7]



Empregados permanentes, por região

[GRI 2-7]

3.452
2022

TOTAL

3.376
2023

NORDESTE

2022 132

2023 176

CENTRO-OESTE

2022 3.284

2023 3.168

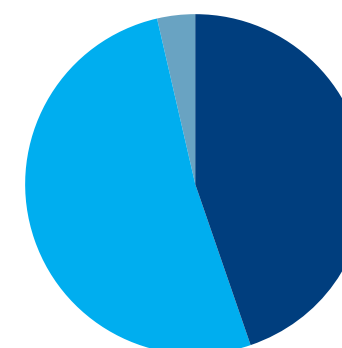
SUDESTE

2022 36

2023 32

Novas contratações e rotatividade dos empregados

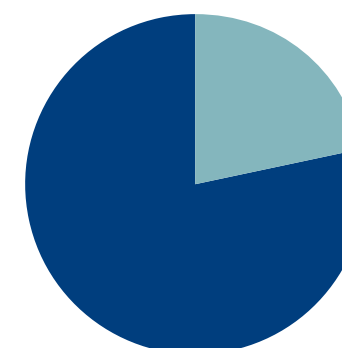
[GRI 401-1]



2023

Por faixa etária

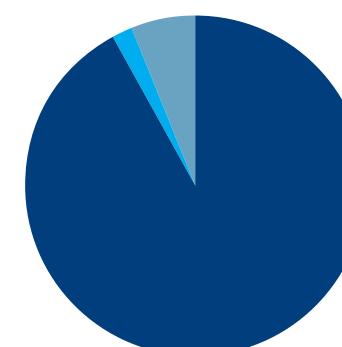
	2022	%	2023	%
● Abaixo de 30 anos	152	46,48%	51	44,74%
● De 30 a 50 anos	167	51,07%	59	51,75%
● Acima de 50 anos	8	2,45%	4	3,51%
Total	327	100,00%	114	100,00%



2023

Por gênero

	2022	%	2023	%
● Mulheres	101	30,89%	25	21,9%
● Homens	226	69,11%	89	78,1%
Total	327	100,00%	114	100,0%



2023

Por Região

	2022	%	2023	%
● Centro-Oeste	325	99,39%	105	92,1%
● Sudeste	1	0,31%	2	1,8%
● Nordeste	1	0,31%	7	6,1%
Total	327	100,00%	114	100,0%



O objetivo é incentivar a excelência, promover o engajamento dos colaboradores e recompensar comportamentos que contribuem para a sustentabilidade e os resultados do negócio.

Foco no Colaborador

[GRI 3-3]

A abordagem para incentivos aos colaboradores é fundamentada em políticas de remuneração variável e programas de reconhecimento alinhados às metas estratégicas da organização e ao desempenho individual e coletivo. O objetivo é incentivar a excelência, promover o engajamento e recompensar comportamentos que contribuem para a sustentabilidade e os resultados do negócio.

Estratégias e práticas de gestão adotadas

- 1. Remuneração variável baseada em desempenho:** participação nos lucros com base no atingimento das metas da unidade, com critérios claros e transparentes.
- 2. “Vai pra Cima”:** programa de engajamento e reconhecimento que visa a recompensar o atingimento de ações importantes para as pessoas e para a organização. Esse programa possui foco sistêmico, pois não está atrelado apenas às metas, mas a desafios de treinamento, campanhas de saúde e qualidade de vida, dentre outros.
- 3. Benefícios diferenciados:** além do

pacote tradicional, são oferecidos incentivos educacionais, ressarcimento de medicamentos, auxílio creche especial, auxílio academia, entre outros.

- 4. Avaliação de desempenho:** é incentivada a avaliação contínua e sistematizada, com foco no aprendizado e na valorização dos esforços dos colaboradores.
- 5. Capacitação continuada:** foco no desenvolvimento continuado e protagonismo no processo de aprendizado por meio da universidade corporativa BRB.

Os impactos positivos incluem a valorização dos empregados, a retenção de talentos e o fortalecimento da estratégia de Recursos Humanos, com efeitos tanto no curto quanto no longo prazo. De forma imediata, promovem a eficiência operacional e a motivação da força de trabalho, alinhando, no decorrer dos anos, as práticas de gestão às premissas institucionais e às necessidades do mercado.

Os efeitos também podem ser sistêmicos, como o fortalecimento da transparência em processos relacionados à política de gestão de pessoas e à política de indicação e sucessão de administradores, ou pontuais, gerando impactos positivos e alinhados às estratégias do Banco. No entanto, é reconhecido que impactos negativos

pontuais podem surgir, como desafios relacionados às demandas sindicais, que exigem atenção estratégica.

As ações impactam na economia, pois melhoram a produtividade e os resultados financeiros por meio de incentivo ao desempenho, redução de custos com *turnover* e aumento da eficiência organizacional. Também estimulam o

desenvolvimento de competências e a valorização dos colaboradores, criando um ciclo virtuoso de geração de valor.

No meio ambiente, essas medidas promovem práticas sustentáveis indiretamente, como conscientização ambiental em programas e treinamentos, redução de materiais impressos e estímulo ao consumo consciente.

Promovem também impacto direto nas pessoas, pois as ações aumentam o engajamento, a motivação e o bem-estar dos colaboradores por meio de reconhecimento, benefícios inclusivos e suporte à saúde e à educação. Além disso, fomentam a equidade, o protagonismo no aprendizado e a valorização de esforços individuais, fortalecendo a cultura organizacional.

Por outro lado, podem gerar desafios, como maior pressão por resultados e necessidade de gestão cuidadosa para evitar percepções de desigualdade ou frustração.

Programas e ações estão previstos nos manuais das áreas, política de gestão de pessoas, convenção coletiva do trabalho e acordo coletivo de trabalho.

Impactos das ações direcionadas aos Recursos Humanos

[GRI 3-3]

Impacto	Classificação (positivo ou negativo)	Evento (potencial ou real)	Ocorrência (curto ou longo prazo)	Impacto (sistêmico ou pontual)	Irreversibilidade (alta, média, baixa)	Atividade ou processo da cadeia de produção que provoca o impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
Retenção de Talentos (GETEP)	Positivo	Potencial	Pontual (curto prazo) Sistêmico (longo prazo)	Sistêmico e Pontual	Baixa	Processos Seletivos Internos	Alta Administração e Empregados
Melhoria no Clima Organizacional (GETEP)	Positivo	Potencial	Longo prazo	Sistêmico	Alta	Evoluções nos Acordos Coletivos de Trabalho e Relações Sindicais	Empregados e Sindicatos
Aumento da Produtividade (GEDEP)	Positivo	real	Longo prazo	Sistêmico	baixa	Avaliação de desempenho, capacitação continuada, remuneração baseada em resultados.	Colaboradores, produtividade organizacional, clientes (qualidade dos serviços).

São estabelecidos os seguintes princípios:

- **Equidade:** tratamento justo e imparcial, de forma a reconhecer e valorizar as individualidades.
- **Diversidade:** respeito à diversidade das pessoas e criação de um ambiente colaborativo, para que cada um produza o seu melhor.
- **Transparência:** a transparência é a base da confiança, o que garante o comprometimento, engajamento e esforço em equipe;
- **Mérito:** a cultura do BRB estimula, valoriza e reconhece o mérito individual e das equipes, proporcionando oportunidades de crescimento para quem faz a diferença e gera resultados superiores.

A Política de Gestão de Pessoas do BRB tem o objetivo de gerar, nos funcionários, a atitude de dono e a sensação de pertencimento, engajamento e satisfação. Essas diretrizes refletem o posicionamento do Banco em valorizar o capital humano como fator estratégico, promovendo práticas que vão além do cumprimento regulatório.

Para prevenir ou mitigar impactos negativos potenciais, são adotadas as seguintes medidas:

- **Revisão contínua de metas e critérios de incentivos para garantir equilíbrio e clareza.**
- **Gestão de pessoas e demais normas sob sua competência.**
- **Gestão de processos seletivos internos.**
- **Análise de possíveis conflitos de interesses (sob demanda).**
- **Apoio à Comissão de Negociação Salarial e demandas relacionadas às relações sindicais, buscando mitigar eventuais riscos de desequilíbrios entre as partes.**
- **Promoção de diálogos abertos com colaboradores e partes interessadas, para monitorar percepções e ajustar práticas.**
- **Adoção de políticas que assegurem a equidade de acesso a benefícios e oportunidades, alinhadas aos princípios de inclusão e diversidade.**

- **Disponibilização de acesso integral ao aprendizado, seja por meio de uma formação ou de uma qualificação.**

Para enfrentar impactos negativos reais, a Gerência de Estratégia e Gestão de Talentos (Getep) desenvolve estudos para aprimoramento do plano de cargos e salários, revisão de editais de concursos públicos e apoio à Comissão de Negociação Salarial, visando mitigar conflitos sindicais.

Em relação aos impactos positivos potenciais, adota-se:

- **Realização de novos ciclos de avaliação.**
- **Disponibilização de trilhas de aprendizagens.**
- **Novos conteúdos na universidade corporativa.**

Para rastrear a eficácia dessas ações, são realizadas verificações internas, auditorias interna e externa, avaliação de reação, avaliação de impacto de treinamento, pesquisa de clima, realização de *benchmarking* e contratação de consultoria especializada

Objetivos e metas são definidos com base em uma análise estratégica, levando em conta as prioridades organizacionais, necessidades de crescimento e alinhamento com a visão de sustentabilidade. Esse processo envolve a participação das principais áreas de negócios e *stakeholders*, garantindo que todos os objetivos estejam em sintonia com as políticas internas de desempenho e com as demandas externas, como as condições ambientais e sociais. São elencados orientadores estratégicos que desdobram metas das áreas por semestre.



A Política de Gestão de Pessoas do BRB tem o objetivo de gerar, nos funcionários, a atitude de dono e a sensação de pertencimento, além de satisfação.

Gestão de Talentos

[GRI 3-3]

O BRB vem introduzindo análises de dados na gestão de recursos humanos, movimento que tem promovido significativa transformação na atuação estratégica da Instituição. Essa abordagem não apenas otimiza processos internos, mas também contribui para a criação de uma cultura organizacional orientada pela eficiência e pela inovação. No BRB, essa transformação é implementada por meio do projeto People Intelligence, com evoluções contínuas e abrangência institucional.

Em decorrência desses aperfeiçoamentos, o Banco tem implementado programas de desligamento voluntário, com benefícios adequados. A iniciativa visa não apenas reduzir despesas operacionais, mas também fortalecer a capacidade de inovação e adaptação às demandas em constante evolução no mercado. Em 2023, o Plano de Demissão Voluntária possibilitou redução na despesa de pessoal na ordem de R\$ 14,4 milhões. A projeção é que os efeitos do programa impactem 2024 em cerca de R\$ 27,8 milhões. A medida proporcionou a admissão de 114 novos empregados em 2023. No mesmo ano, foi divulgado

o resultado do concurso público para admissão no cargo de escriturário, com 300 vagas para provimento imediato e 200 de cadastro reserva. O concurso contou com 61 mil inscrições no Brasil inteiro, o que demonstra o crescimento da relevância nacional da marca empregadora BRB.

Outro aspecto que vem ganhando prioridade estratégica é o de retenção de talentos. Há um foco claro, no BRB, em diminuir o *turnover*, que se refere à taxa de rotatividade de funcionários dentro da empresa. Reduzir essa rotatividade é fundamental para manter a continuidade e a eficiência operacional, garantindo que o conhecimento e a experiência acumulados não sejam perdidos, além de fortalecer a cultura organizacional.

Nessa perspectiva, desenvolver um sentimento de pertencimento nos colaboradores é uma prioridade. O BRB se esforça para que cada funcionário sinta que seu trabalho gera resultados positivos e contribui diretamente para o sucesso da Instituição. Esse sentimento de impacto e relevância no trabalho diário aumenta



o engajamento e a motivação, criando um ambiente de trabalho em que cada colaborador se sente valorizado.

O BRB tem observado tendência de redução no *turnover* desde 2022, tendo em vista que não houve PDVI e a estratégia de contratações se manteve ativa. Em 2023, mesmo com o PDVI, o índice reduziu-se ainda mais, o que releva que a estratégia de retenção de pessoas no Banco tem gerado resultados.

O BRB não possui em seu quadro de pessoal empregados temporários ou em período parcial. Conforme a legislação trabalhista, especificamente a Lei nº 6.019/74, o Banco não possui colaboradores sob o regime de contrato temporário. Todos os empregados do BRB são efetivos e atuam em jornada integral. O aumento do quadro de funcionários, com destaque para a região Nordeste, é resultado de processos seletivos públicos e da estratégia de expansão do Banco nessa localidade. [GRI 2-7]

Turnover geral acumulado

[GRI 401-1]

Ano	Turnover
2022	6,07% 
2023	4,57% 

A Diretoria de Pessoas tem executado ações específicas com foco em ouvir os empregados e atender suas necessidades. A escuta ativa e o diálogo constante são fundamentais para colocar os colaboradores em um lugar de destaque dentro da organização. Essas práticas buscam criar um ambiente de trabalho em que as ideias e preocupações dos funcionários são consideradas, reforçando o compromisso do Banco com o bem-estar de sua equipe.

Cada um desses pontos é tratado pelas gerências do BRB com base no acompanhamento da matriz de riscos, de modo a adotar medidas para mitigar possíveis problemas que possam impactar o desempenho e a satisfação dos colaboradores. Esse acompanhamento rigoroso permite que as gerências atuem proativamente, evitando situações que

possam comprometer o ambiente de trabalho e o engajamento dos funcionários.

Buscando manter e motivar seus funcionários, o Banco oferece continuamente ações de retenção e desenvolvimento de habilidades. Programas de capacitação, oportunidades de carreira e reconhecimento são algumas das estratégias utilizadas para garantir que os colaboradores se sintam valorizados e motivados a crescer dentro da Instituição. Também são adotadas práticas de seleção interna baseadas na transparência e na meritocracia.

As oportunidades de crescimento e promoção são amplamente divulgadas e seguem todos os procedimentos descritos em edital, o que garante que 100% dos candidatos serão avaliados de forma justa e criteriosa. Esses processos reforçam a confiança dos funcionários no sistema e dão autonomia aos empregados para gerirem sua carreira da maneira que considerarem ideal dentro da Instituição.

Os impactos dessas ações são claros: o Banco tem conseguido atrair, desenvolver e reter talentos, oferecendo novas perspectivas de carreira e crescimento. Os funcionários, por

sua vez, conseguem enxergar um futuro promissor dentro do BRB, o que reforça sua lealdade e comprometimento com os objetivos do Banco.

Os salários e benefícios oferecidos pelo Banco são competitivos e alinhados com as práticas de mercado, o que coloca os funcionários em uma posição de destaque. Essa política de remuneração, acompanhada dos diversos benefícios oferecidos aos colaboradores, reforça o compromisso do Banco em reconhecer e valorizar o trabalho das pessoas, garantindo que eles se sintam justamente recompensados.

Além disso, o Banco oferece diversas plataformas que promovem o conhecimento e o desenvolvimento de habilidades. Neste contexto, é possível destacar a Alura e a Universidade BRB. Tais plataformas oferecem cursos e programas de formação alinhados com as demandas do mercado e se tornam excelentes ferramentas para o desenvolvimento profissional. Essas plataformas educacionais são essenciais para capacitar os colaboradores, permitindo que eles se mantenham atualizados e preparados para os desafios do mercado, impulsionando tanto o crescimento individual quanto o do BRB (mais informações na página 77).

Jovens Aprendizes e Estagiários

[GRI 2-8]

No decorrer de 2023, observou-se uma variação média de 29 estagiários e 12 aprendizes ao longo dos meses.

- **Jovens Aprendizes:** Contratação, via agente de integração, regida pela Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) e pelo Decreto 11.061/2022. No Banco, os Jovens Aprendizes dão suporte a atividades de cunho administrativo, como atendimento telefônico, gestão e arquivo de documentos. Os aprendizes, cuja jornada é definida com base em sua idade, cumprem quatro horas diárias, se menores de 18 anos, e seis horas diárias, se maiores. Essa carga horária é distribuída entre atividades práticas na unidade de lotação e atividades teóricas com o agente de integração.

- **Estagiários:** Também contratados por um agente de integração, realizam atividades de cunho técnico no BRB, vinculado ao curso superior em que estão matriculados. Os estagiários da área de Tecnologia da Informação, por exemplo, podem ser lotados nas mais diversas áreas do Banco, no entanto as atividades deverão ser aderentes ao seu curso de graduação. O mesmo acontece com outras áreas técnicas como engenharia, direito, estatística entre outros. A jornada diária dos estagiários é de cinco horas.

Benefícios

[GRI 401-2]

Para garantir o bem-estar e a motivação de seus colaboradores, o Banco oferece uma série de benefícios a eles – 48, no total –, indo além das práticas tradicionais. Nesse conjunto, estão vale-alimentação/refeição acima do valor de mercado; plano de saúde; participação nos lucros; auxílio academia; auxílio educação; previdência privada com contrapartida da Instituição; entre outros.

Essa proposta de valor demonstra o elevado grau de cuidado e compromisso do BRB com o bem-estar físico e mental de seus colaboradores. Esses benefícios têm como foco não só o ambiente profissional no qual o colaborador está inserido, mas também prioriza o contexto pessoal do empregado, refletindo a preocupação de proporcionar um ambiente de trabalho saudável e motivador.

O Banco se dedica a prestar assistência não apenas física, mas também mental aos seus empregados. Além disso, são oferecidas amplas oportunidades de desenvolvimento profissional, como o estudo de idiomas, formação acadêmica e incentivo à prática de esportes. Essas iniciativas visam apoiar o crescimento pessoal e profissional de cada

colaborador, o que fortalece sua capacitação e seu engajamento em um ambiente profissional acolhedor

Todos os benefícios estão previstos no Acordo Coletivo de Trabalho, o qual vincula 100% dos empregados de carreira do Banco (o BRB não utiliza o conceito de unidades operacionais importantes). Esse acordo garante que os direitos oferecidos sejam respeitados e aplicados de maneira equitativa, reafirmando o compromisso do BRB com a valorização de seus profissionais. [GRI 2-30]

Exemplos de benefícios oferecidos, voltados a impactar positivamente os funcionários em questões de mobilidade, cuidados com a saúde e bem-estar, educação financeira e capacitação profissional, entre outros:

Mobilidade

Vale-transporte. Empregados que utilizam o transporte público coletivo como meio de locomoção entre a residência e o local de trabalho, recebem vale-transporte. Quando o funcionário residir em município diferente

de sua lotação – o que o impossibilita de receber o vale-transporte –, será ressarcido das despesas com transporte público coletivo. Os valores são depositados em conta corrente.

Ambiente de trabalho

Ergonomia. Os ambientes de trabalho do BRB são adequados às necessidades ergonômicas dos funcionários, para que todos possam desempenhar suas atividades de forma saudável e eficiente. As adequações podem ser motivadas por necessidades identificadas durante exames médicos periódicos, ou por programas de readaptação e reabilitação de empregados, em linha com as recomendações técnicas e especificações determinadas pelo Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT). Profissionais que desempenham funções que exigem esforço físico ou muitas horas em pé, como a de caixas bancários, têm seus postos de trabalho adaptados.

Ajudas de custo. Empregados efetivos que transferidos para unidades localizadas fora do Distrito Federal e da Região Integrada

de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE), recebem, como benefícios, abono por transferência, ajuda de Custo por Transferência e ressarcimento de Gastos com Transporte em Deslocamento por Transferência. Gerentes-gerais recebem, adicionalmente, auxílio-Moradia e diárias.

Cuidados com a saúde

[GRI 403-3]

Vacinação. Campanhas de imunização gratuitas realizadas em conjunto com a SAÚDE BRB, planejadas para prevenir doenças e garantir que todos os colaboradores estejam devidamente protegidos.

Exame Médico Periódico. Rotina de acompanhamento médico, contínuo e personalizado, aos empregados. Os que possuem idade entre 18 e 44 anos, são submetidos a exames a cada dois anos, frequência que, aos maiores de 45 anos, é anual. Profissionais que desempenham funções como Auxiliar de Enfermagem do Trabalho, Médico do Trabalho, Caixa Bancário, Coordenador do PCMSO, Coordenador do SESMT, Atendente de

Ouvidoria e SAC, além de Gerente de Expediente e Gerente de Negócios, também são submetidos a checagens anuais de saúde, em linha com as diretrizes do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) do BRB.

Complemento de Auxílio-Doença Previdenciária/Acidentária e Convênio BRB/INSS. Auxílio oferecido a casos de licença-saúde previdenciária ou acidentária, condicionado às avaliações médicas realizadas pelo Banco, etapa necessária para determinar a necessidade e a extensão do afastamento. O BRB possui convênio com o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), o que facilita o processo de concessão do auxílio, tornando-o mais ágil e menos burocrático para o colaborador. Em casos de afastamento superior a 15 dias, por exemplo, o funcionário não precisa se dirigir aos postos do INSS. O Banco realiza a entrega dos documentos necessários à autarquia, devendo o funcionário apenas manter seus dados atualizados.

Auxílio no Tratamento de AIDS e Doenças Crônicas. Empregados que enfrentam condições específicas de saúde, que exijam tratamento médico contínuo, contam com cobertura de até 80% dos valores gastos com remédios e tratamentos realizados fora do

ambiente de internação, para o controle de doenças como Aids e enfermidades crônicas previstas no plano de Caixa de Assistência.

Auxílio-Doença Indeferido pelo INSS.

É pago ao empregado o valor de um vencimento padrão (tabela salarial de escriturários vigente) a título de auxílio-doença, quando seu benefício é indeferido pelo INSS. Tal benefício é pago apenas quando o valor do complemento é inferior ao do vencimento padrão. O pagamento dessa vantagem fica condicionado à comprovação de interposição, pelo empregado, dos recursos cabíveis perante as instâncias recursais do INSS, para concessão ou restabelecimento do benefício previdenciário. Esse auxílio é concedido pelo prazo de até oito meses, a contar da data do primeiro indeferimento, ou até que o benefício seja restabelecido e efetivamente pago pelo INSS, o que for menor.

Promoção à saúde e qualidade de vida

[GRI 403-6]

Programa Vida Ativa. Programa que incentiva a prática esportiva, a administração de finanças pessoais, a valorização da integração e dos relacionamentos interpessoais, além de

fomentar o envolvimento dos funcionários com a arte e a cultura. Com uma abordagem holística e estendido a familiares dos colaboradores, o Programa Vida Ativa busca promover o bem-estar integral das pessoas, contribuindo para melhorar a saúde física, mental, social e emocional.

Auxílio-Academia. Reembolso integral da mensalidade com academias de ginástica e/ou musculação, conforme o limite de valor previsto no acordo coletivo de trabalho. Esse benefício tem um número limitado de vagas, conforme estabelecido no acordo coletivo de trabalho. Para se candidatar ao Auxílio Academia, o empregado deve ter pelo menos três meses de efetivo exercício no Banco. A seleção para o preenchimento das vagas é realizada pelo médico do trabalho, que utiliza critérios para garantir que o benefício seja distribuído de maneira justa, como idade dos candidatos, tempo de trabalho no BRB e se o benefício já foi concedido anteriormente.

Grupos de Corredores e Caminhantes de Rua. Empregados que já têm experiência em corridas de rua, e os que querem iniciar essa prática, contam com agenda de treinos realizados em locais acessíveis da cidade, acompanhados por uma assessoria esportiva. Para participar desses grupos,

é necessário que o funcionário trabalhe no BRB há três meses, no mínimo.

Projeto Respirar. Desenvolvido em parceria com a SAÚDE BRB, busca apoiar os empregados e beneficiários que desejam abandonar o tabagismo. O programa inclui quatro encontros obrigatórios, complementados por duas sessões de manutenção. projetados para fornecer suporte contínuo e estratégias eficazes para ajudar os participantes a superarem os desafios do processo de parar de fumar, garantindo uma abordagem ampla e eficaz para abandonar o vício e promover uma vida mais saudável.

Reeducação Alimentar. Programa que consiste em quatro encontros semanais, com palestras sobre alimentação saudável, somados a atendimentos e acompanhamento nutricional, feitos por equipe multidisciplinar da área de saúde. Essa iniciativa é realizada em parceria com a Clínica Saúde BRB, que oferece suporte técnico e profissional para a iniciativa.

Educação Financeira

Saúde Financeira. Os colaboradores contam com diversos programas de educação financeira, projetados para fornecer

orientação e suporte contínuos, auxiliando-os na criação de estratégias financeiras eficazes e na adoção de boas práticas de gestão de dinheiro. Entre as iniciativas, estão cursos de capacitação que abordam temas como orçamento, planejamento de investimentos e gerenciamento de dívidas. O Banco também oferece atendimento individual aos profissionais, ocasião em que é feita uma análise financeira personalizada, que resulta na criação de um plano financeiro ajustado à sua realidade. Os treinamentos ainda contemplam a participação de um integrante das famílias dos funcionários.

Educacional

Benefício Educacional. Auxílio voltado a ressarcir gastos com a formação acadêmico-profissional dos colaboradores, abrangendo cursos de graduação, cursos superiores de tecnologia (tecnólogos), pós-graduação ou especialização, além de programas de mestrado e doutorado reconhecidos ou autorizados pelo Ministério da Educação (MEC). As áreas de estudo devem estar alinhadas aos objetivos definidos no Planejamento Estratégico do BRB.

Auxílio-Instrução. Destinado a empregados admitidos a partir do ano 2000, engloba

os cursos de graduação que tenham carga horária mínima de 2.700 horas/aula, e habilitem o profissional como Bacharel. O benefício também se estende a cursos de pós-graduação *lato sensu* com carga horária mínima de 360 horas/aula, em áreas que sejam de interesse do Banco.

Bolsa de Estudos. Reembolso de até 75% do valor nominal das parcelas de cursos de graduação com carga horária mínima de 2.700 horas/aula, e habilitem o profissional como Bacharel. Também são cobertos os cursos de pós-graduação *lato sensu* com carga horária mínima de 360 horas, em áreas que sejam de interesse do Banco. Esse auxílio é destinado para os empregados admitidos até 1999.

Crédito Educação. Benefício oferecido a empregados matriculados em cursos de graduação em áreas que não estão diretamente relacionadas com a atuação do BRB, englobando também os cursos tecnológicos, de ensino superior, com carga horária inferior a 2.700 horas.

Programa de Mestrado e Doutorado. Benefício oferecido a todos os empregados do quadro permanente do Banco.

Programa de Incentivo ao Idioma.

Formação em línguas estrangeiras (inglês e espanhol) concedida aos empregados do quadro permanente do Banco.

Licença Capacitação. Afastamento remunerado, concedido para que o empregado possa participar de cursos de capacitação profissional, em nível de mestrado ou doutorado, em áreas alinhadas à atuação do BRB. Esse benefício é concedido por até três meses, a cada cinco anos.

Certificações de Investimento. Empregados que exercem funções definidas no Manual de Critérios para Certificação Profissional de Investimentos são ressarcidos do valor da inscrição nos exames para obtenção da primeira certificação profissional na área. O Banco também arca com os custos das certificações obrigatórias, conforme a área e função de atuação previstas na Matriz de Exigibilidade, com periodicidade de três ou cinco anos, conforme o tipo de certificação, por empregado.

Estágio Supervisionado Curricular de 3º Grau para o Empregado. Destinado a alunos regularmente matriculados em cursos de nível superior, em áreas compatíveis com a atuação do BRB, o

programa de estágio busca contribuir ao desenvolvimento profissional de jovens talentos, oferecendo oportunidades práticas de aprendizagem, construindo novas competências. A carga horária do estágio é ajustada de acordo com o histórico escolar da instituição de ensino, respeitando a exigência de estágio obrigatório.

Férias

Fracionamento. No BRB, as férias podem ser fracionadas em até três períodos, sendo obrigatório um período mínimo de quatorze dias corridos. Para os demais, é necessário um período mínimo de cinco dias corridos. Adicionalmente:

- O empregado pode optar pela conversão de até um terço do período de férias a que tiver direito em abono pecuniário, observando os limites estabelecidos na legislação trabalhista vigente.
- Funcionários com vinte ou mais anos de serviços ininterruptos têm direito a trinta e cinco dias de férias, podendo converter até quinze dias em abono pecuniário, sobre o qual incidirá Imposto de Renda a partir do décimo segundo dia.
- É permitido solicitar ao Banco licença não remunerada para tratar de assuntos pessoais, concedida após análise. Durante

o período de afastamento, o contrato de trabalho será suspenso, assim como a contagem do tempo de serviço para todos os efeitos legais.

Adiantamento. O funcionário tem a opção de solicitar adiantamento de férias, concedida ao empregado mediante solicitação, a ser utilizado durante o período de gozo de férias. O valor do benefício corresponde a dois terços da remuneração mensal bruta do empregado, sem acréscimo de encargos sociais, mas sujeito à incidência de Imposto de Renda. O reembolso ocorre em seis parcelas iguais e consecutivas, iniciando-se no segundo mês subsequente ao início da fruição das férias, com desconto em folha de pagamento. As parcelas de reembolso incidirão sobre a base de cálculo do Imposto de Renda.

Ausências abonadas

Luto. Em caso de falecimento, o empregado tem direito a ausentar-se do trabalho:

- Por 8 dias úteis consecutivos, a contar da data do evento: para pais, padrastos, madrastas, filhos, irmãos, cônjuges, companheiros(as) ou pessoa que reside e que é economicamente dependente do empregado.

- Por 2 dias úteis consecutivos a contar da data do evento: para avós, netos, tios, primos em primeiro grau, sobrinhos e pessoas declaradas em sua carteira de trabalho como dependentes.
- Por 1 dia útil a contar da data do evento: para sogros, genros, noras e cunhados.

Casamento. São concedidos 8 dias úteis, abrangendo a data de início, que pode ocorrer antes ou depois da cerimônia, e o fim da licença.

Tribunal do Júri. Para participação em júri, comparecimento a juízo como parte ou testemunha, atendimento a requisição da Justiça Eleitoral e exercício do voto, serão concedidos tantos dias de afastamento quantos forem comprovadamente necessários.

Doação de sangue. Um dia de afastamento remunerado a cada doze meses completos de trabalho. É necessário apresentar atestado médico que justifique a ausência.

Abono-assiduidade. Cinco dias úteis de descanso remunerado por ano, consecutivos ou não. Proporcionais ao período trabalhado no ano anterior, os dias poderão ser acumulados por até três anos.

Apoio aos familiares

O BRB oferece benefícios voltados a apoiar os colaboradores na convivência de suas famílias, abrangendo desde a possibilidade de terem licenças maternidade e paternidade estendidas, prática disseminada pelo Programa Empresa Cidadã, do qual o Banco é signatário, até a proteção dos membros da família, independentemente de suas condições.

No caso de licenças maternidade, funcionárias podem ser beneficiadas com 60 dias de afastamento remunerado adicionais aos 120 previstos em lei. O benefício da licença paternidade, por sua vez, garante aos pais um período de afastamento remunerado de cinco dias consecutivos, sendo possível a prorrogação por mais 15 dias.

Empregados que adotam ou obtêm a guarda judicial de uma criança também têm direito a período de afastamento remunerado. No caso de adoção de criança de até 12 anos incompletos, a licença é de 20 dias consecutivos.



Os benefícios têm como foco não só o ambiente profissional no qual o colaborador está inserido, mas também prioriza o contexto pessoal do empregado, refletindo a preocupação de proporcionar um ambiente de trabalho saudável e motivador.

Licença maternidade/paternidade

	2022		2023	
	homens	mulheres	homens	mulheres
Total de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade	2.100	1.352	2.059	1.325
Total de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	78	67	81	38
Total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença-maternidade/paternidade	78	67	81	38
Total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença-maternidade/paternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho	78	67	80	38
Taxa de retorno ao trabalho de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	100%	100%	99%	100%
Taxa de retenção de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	100%	100%	99%	100%

Auxílio-Natalidade. Oferecido a todos os empregados quando ocorre o nascimento de um filho, adoção ou guarda de uma criança com até doze meses de idade. Em situações de parto múltiplo, será concedido um auxílio-natalidade para cada criança nascida, e em casos de natimorto, tanto o auxílio-natalidade quanto o auxílio-funeral são disponibilizados.

Auxílio-Creche. O auxílio, destinado a cobrir os custos com o cuidado e educação das crianças em creches ou instituições similares, é concedido para filhos de até 7 anos completos, incluindo adotivos e

enteados. Também há o auxílio-creche especial, voltado a apoiar empregados que tenham filhos com necessidades especiais que gerem incapacidade e exijam cuidado permanente, independentemente da idade. Ambos os benefícios são concedidos em função do filho, e não do colaborador, sendo proibida a acumulação em relação ao mesmo dependente.

Auxílio funeral. O BRB também apoia os funcionários em momentos de perda de familiares, oferecendo o auxílio funeral diante do falecimento do cônjuge ou

companheiro (a), e filho (a) com até 18 anos, incluindo adotivos ou enteados. Se o filho for estudante universitário, o benefício é concedido até 24 anos, e será aplicado em qualquer idade quando se tratar de filho(a) inválido(a) sob os cuidados do empregado.

Licença para Prestar Assistência à Pessoa Enferma da Família. Permite que os empregados se ausentem temporariamente do trabalho – até 15 dias por ano, em datas consecutivas ou alternadas – para cuidar de um familiar próximo, como pais, filhos ou cônjuge, que esteja enfermo.

Previdência Privada

REGIUS. O BRB também oferece, aos funcionários, planos de aposentadoria complementares à previdência social, por meio da Regius, sociedade civil de previdência privada. Com essa iniciativa, o BRB visa garantir aos colaboradores do BRB uma renda complementar na aposentadoria, proporcionando maior tranquilidade e qualidade de vida. Assim, com contribuições mensais entre o empregado e o BRB, é possível acumular recursos para a aposentadoria e usufruir de outras vantagens, como a possibilidade de solicitar empréstimos em condições especiais.

Os funcionários ainda podem aderir a planos de seguro de vida em grupo, nos quais contribuem com 50% do valor do prêmio, com o Banco custeando a outra metade. Esses planos oferecem cobertura por morte ou invalidez do segurado.

Como benefício adicional, o BRB arca com o pagamento integral do prêmio durante os períodos em que o empregado estiver afastado do trabalho por motivo de licença previdenciária ou acidentária.

Saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho

[GRI 3-3]

Para o BRB, saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho são temas cruciais, dado os impactos significativos que provocam, tanto positivos quanto negativos, reais ou potenciais, sobre os profissionais, a sustentabilidade dos negócios e a responsabilidade social do Banco.

Dessa forma, o BRB mantém compromisso contínuo com a adoção de projetos e programas de bem-estar, desenvolvidos para gerar impacto positivo e tangível no ambiente corporativo. Como prática, são replicadas as melhores iniciativas em etapas subsequentes de desenvolvimento, buscando continuamente o aprimoramento das ações adotadas.

A gestão de saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho segue a conformidade legal (especialmente as Normas Regulamentadoras). Assim, as medidas de prevenção e mitigação de impactos são desenvolvidas em conformidade com a legislação em vigor, e incluem, entre outras, a elaboração de um programa de gerenciamento de riscos, de um programa de controle médico de saúde ocupacional, além do acompanhamento do clima

organizacional por meio de pesquisas específicas. No BRB, não há uma política interna específica sobre o tema, mas a Política de Gestão de Pessoas do BRB rege algumas iniciativas dessa temática.

Para garantir que os programas atendam efetivamente às necessidades dos envolvidos, são feitas consultas frequentes aos *stakeholders*, como o eNPS (Employee Net Promoter Score), e *benchmarkings* com outras instituições. Esse processo permite identificar padrões e oportunidades de melhoria, sendo os dados obtidos fundamentais para ajustes e novas implementações.

O planejamento estratégico do Banco orienta os objetivos e metas de saúde, segurança e qualidade de vida, apoiando-se em indicadores consolidados e monitorados regularmente, como o índice de absenteísmo. Embora o NPS dos programas seja geralmente positivo, alguns indicadores de clima organizacional e saúde ainda não alcançaram o patamar ideal, o que tem direcionado o BRB a intensificar ações específicas.

Entre os aprendizados e avanços recentes, passou-se a abordar temas de relevância crescente no mercado, como saúde nutricional, saúde mental e saúde física, fundamentais para o bem-estar integral dos colaboradores. Sempre aberto ao *feedback*, o BRB realiza uma avaliação qualitativa das manifestações dos *stakeholders* para orientar as futuras estratégias e ações.



O BRB mantém compromisso contínuo com a adoção de projetos e programas de saúde e bem-estar, desenvolvidos para gerar impacto positivo e tangível no ambiente corporativo.

Impactos relacionados a Saúde e Segurança

Econômicos

- **Positivos:** A promoção de um ambiente de trabalho saudável e seguro pode aumentar a produtividade e reduzir custos com afastamentos e tratamentos médicos, o que contribui para a eficiência operacional e a competitividade.
- **Negativos:** Falhas na gestão de saúde e segurança podem resultar em custos elevados com indenizações, multas e perda de reputação, afetando negativamente a estabilidade financeira do Banco.

Pessoas e Direitos Humanos

- **Positivos:** Um ambiente de trabalho seguro e saudável promove o bem-estar dos funcionários, melhorando a moral e a satisfação no trabalho, o que também fortalece a imagem do BRB como um empregador responsável.
- **Negativos:** Condições de trabalho inadequadas podem levar a problemas de saúde física e mental, violando os direitos humanos dos trabalhadores e resultando em ações legais e danos à reputação do banco.

Outros impactos considerados (reais e potenciais) em Saúde e Segurança

Impacto	Classificação (positivo ou negativo)	Evento (potencial ou real)	Ocorrência (curto ou longo prazo)	Impacto (sistêmico ou pontual)	Irreversibilidade (alta, média, baixa)	Atividade ou processo da cadeia de produção que provoca o impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
Atração e retenção de talentos	Ambos	Ambos	Ambos	Sistêmico	Média	Gerenciamento do clima organizacional e dos projetos de qualidade de vida	Empregados e Administração do BRB
Redução do absenteísmo	Positivo	Ambos	Ambos	Sistêmico	Média	Gerenciamento do clima organizacional e dos projetos de qualidade de vida	Empregados e Administração do BRB
Aumento de custos operacionais	Negativo	Ambos	Ambos	Sistêmico	Média	Gerenciamento do clima organizacional e dos projetos de qualidade de vida	Administração do BRB

Gestão da Saúde

[GRI 403-1]

O BRB conta com um sistema de gestão de pessoas (Benner), que também contempla módulos de saúde e segurança do trabalho. Eles foram implementados há mais de 10 anos e seguem as normas legais. Os trabalhadores abrangidos basicamente são os empregados efetivos e comissionados do BRB, além dos estagiários e aprendizes.

Trabalhadores não efetivos, mas que prestam serviços no BRB, não são cadastrados nesse sistema. Tais profissionais, que desempenham funções em local de trabalho controlado pela

organização, são atendidos pelos Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), estrutura responsável por realizar atendimentos ocupacionais, gerenciar de riscos e visitas aos postos de trabalho.

Para promover a saúde do empregado, em questões relacionadas ao trabalho, são realizados atendimentos *in loco* na sede do BRB ou por prestadores credenciados. Quando o assunto não está relacionado ao desempenho das funções, os empregados são encaminhados à Clínica Saúde

BRB ou prestadores do plano de saúde. Profissionais especialistas estão envolvidos nesse procedimento, e o sigilo médico é considerado ao longo de todo o processo.

[GRI 403-6]

Diversos outros programas são oferecidos pelo Banco, sempre com o intuito de promover diferentes áreas que afetam a saúde integral da pessoa. Alguns exemplos:

[GRI 403-6]

- Bem Gestar (para futuros pais e mães)
- Bem Nutrir (alimentação saudável)

- De Volta para o Futuro (preparação para a aposentadoria)
- Ampare (apoio a vítimas de violência doméstica)

A prevenção ou mitigação de impactos significativos na saúde e segurança do trabalho é desenvolvida pelo Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), em que profissionais especialistas avaliam os riscos e definem, com a área administrativa, as ações a serem adotadas

[GRI 403-7]



54% dos empregados possuem pós-graduação. Em 2023, o montante investido em capacitação foi de R\$ 9,8 milhões.

INTELECTUAL

Desenvolvimento de talentos

No BRB, os colaboradores ocupam um papel central dentro da estratégia definida pelo Banco. O objetivo principal é que cada profissional se sinta parte fundamental dessa jornada, sabendo que o BRB investe em seu futuro e se preocupa com seu bem-estar. O compromisso com os profissionais vai muito além das atividades diárias: o BRB investe constantemente em um ambiente em que cada pessoa seja o centro de suas ações. Para crescer e oferecer o melhor clientes, é preciso primeiro cuidar daqueles que fazem tudo acontecer.

Assim, a formação de colaboradores, no BRB vai além de desenvolver habilidades técnicas e capacitar profissionais. A Instituição se dedica a moldar seres humanos melhores, promovendo um ambiente que valoriza o crescimento pessoal, o respeito mútuo e a empatia. O Banco acredita que um colaborador bem formado e consciente de seu papel na sociedade é um ativo valioso para todos.

Esse compromisso começa com um investimento sólido na retenção dos talentos que já fazem parte do time de profissionais do BRB. Para isso, diversos programas de reconhecimento e iniciativas que buscam reforçar o sentimento de pertencimento foram realizados no ano de 2023. Por meio deles, o BRB busca apoiar os funcionários na obtenção ou aperfeiçoamento de habilidades comportamentais (*soft skills*) e técnicas (*hard skills*). O BRB conta, por exemplo, com incentivos e benefícios educacionais, que proporcionam a graduação e especialização de seu corpo funcional, no qual 54% dos empregados possuem pós-graduação. Em 2023, o montante investido em capacitação foi de R\$ 9,8 milhões.

Entre as estratégias de desenvolvimento oferecidas em 2023, destacam-se: [GRI 404-2]

- **Universidade Digital:** Foram lançados diversos conteúdos on-line com parceiros como UOLEdtech, LIT - Saint Paul e Alura. A proposta foi disponibilizar conteúdos robustos e transversais relacionados a *soft skills*, mercado financeiro e tecnologia. Com esses conteúdos foram criadas trilhas de capacitação que geravam recompensas a quem as realizava dentro do prazo.
- **Novo Modelo de Atendimento:** Programa de desenvolvimento voltado aos empregados da Rede de Atendimento, com objetivo de implementação da estratégia de novo modelo de atendimento. Foram realizados treinamentos personalizados para cada segmento de clientes, considerando a carteira de cada gerente.
- **Liderança Feminina:** Programa que visa promover o desenvolvimento de lideranças femininas no Banco, buscando reduzir a desigualdade de gênero em cargos de gestão. Em 2023 foram realizadas três turmas e capacitadas 83 mulheres.

Essas iniciativas se somam a outras, como

a Universidade BRB, um instrumento de desenvolvimento e capacitação contínuos que representa, atualmente, o principal meio buscado pelos empregados para seu desenvolvimento profissional. A Universidade BRB tem o propósito de transformar potencial humano em força realizadora, contribuindo com a geração de resultados extraordinários para o Banco. Nela, é utilizada a aprendizagem protagonista, que possibilita desenvolver competências conectadas com o futuro. Em 2023, segundo ano de operação da Universidade BRB, os treinamentos obrigatórios foram reestruturados, com a redefinição técnica do tempo necessário para a realização de cursos assíncronos e provas, o que levou à redução da carga horária desses cursos.

Em 2023, foram computadas mais de 105 horas de treinamento por empregado, média 517% acima do mercado brasileiro, que é de 17 horas. Espera-se alcançar, em 2024, a média de 70 horas aula por empregado e capacitar pelo menos 60% dos funcionários da direção geral em transformação digital, UX e inovação.

Foi lançado, ainda, o programa de Preparação para o Futuro, direcionado

aos profissionais que estão às vésperas de se aposentar. Por meio dessa iniciativa, realizada pela gerência de qualidade de vida, busca-se levar esses colaboradores a refletirem sobre os projetos de vida após o Banco, de forma a contribuir com o bem-estar e a qualidade de vida dessas pessoas. [GRI 404-2]

Na busca constante por potencializar o crescimento e desenvolvimento de seus funcionários, o BRB deu início à segunda edição do ano do seu Programa de Inovação no Vale do Silício, a 4ª edição desde o lançamento do programa (ver página 56). Esse projeto ambicioso busca integrar o Banco com as principais práticas adotadas no mercado internacional, proporcionando aos colaboradores selecionados uma imersão em um dos ecossistemas de inovação mais dinâmicos do mundo.

Durante o programa, os participantes têm a oportunidade de desenvolver habilidades alinhadas às tendências globais, fortalecer seu *networking* com profissionais e empresas de referência e trazer novas perspectivas para o Banco. Essa iniciativa não só amplia o horizonte dos colaboradores, mas também reforça o compromisso do BRB em liderar a inovação no setor financeiro, sempre com foco em

práticas modernas e eficazes, que garantem a competitividade no cenário internacional.

Esse foco em inovação reforça a cultura interna do Banco, cuja base é construída sobre pilares de respeito às diferenças, colaboração e inovação. O ambiente de trabalho é caracterizado por uma forte conexão entre os valores do BRB e o compromisso de cada colaborador com a excelência. A diversidade e a inclusão são celebradas, e a comunicação aberta é incentivada, permitindo que todos se sintam parte integral da instituição.

Os colaboradores são engajados em práticas socioambientais que vão além das obrigações legais. Eles participam ativamente de iniciativas que promovem a sustentabilidade e o bem-estar das comunidades onde atuam. Seja por meio de ações sociais ou projetos de inclusão social, os colaboradores desempenham um papel social alinhado com as políticas do BRB.

Esse olhar atento às necessidades da sociedade conduz os colaboradores do Banco em busca do desenvolvimento de produtos e serviços que refletem essa responsabilidade social. Desse modo, os funcionários buscam constantemente

inovar, criando soluções financeiras acessíveis e que promovam o crescimento econômico sustentável, alinhando os interesses do BRB com os da sociedade.

Os objetivos e metas dos treinamentos são estabelecidos de acordo com cada programa, levando em consideração o compromisso de aumentar a capacitação dos empregados, observando as práticas de mercado e as necessidades do BRB.

A eficácia em relação à satisfação com os programas e à internalização do conhecimento é medida por meio de pesquisas de reação, impacto e *assessments*.

Os resultados expressivos alcançados nos últimos anos são diretamente atribuídos, pelo BRB, ao talento e ao comprometimento dos funcionários. Cada colaborador, com suas habilidades e dedicação, é peça fundamental no sucesso da Instituição. O Banco reconhece que o crescimento dos negócios está intrinsicamente ligado ao desenvolvimento de seus profissionais.



Os resultados expressivos alcançados nos últimos anos são diretamente atribuídos, pelo BRB, ao talento e ao comprometimento dos funcionários. Cada colaborador, com suas habilidades e dedicação, é peça fundamental no sucesso da Instituição.

Impactos das iniciativas de desenvolvimento de talentos

Impacto	Classificação (positivo ou negativo)	Evento (potencial ou real)	Ocorrência (curto ou longo prazo)	Impacto (sistêmico ou pontual)	Irreversibilidade (alta, média, baixa)	Atividade ou processo da cadeia de produção que provoca o impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
Empregados qualificados no exterior	Positivo	Real	Médio Prazo	Pontual	Alta	Programa de capacitação	Empregados
Alinhamento de profissionais às melhores práticas de mercado	Positivo	Real	Médio Prazo	Sistêmico	Alta	Programa de capacitação	Empregados
Líderes capacitados e formados	Positivo	Real	Médio Prazo	Sistêmico	Alta	Programa de capacitação	Empregados

Foco em capacitação

O BRB incentiva o aprendizado contínuo, e entende que cada etapa de desenvolvimento é uma oportunidade de crescimento. Independentemente da função exercida – desde a equipe de atendimento até as posições de liderança –, os colaboradores participam de treinamentos que os capacitam a enfrentar os desafios do setor financeiro, sempre com foco no atendimento e no cuidado com o cliente.

Treinamentos

[GRI 404-1]

Média de horas de capacitação por empregado

Gênero	2022		2023		Δ 2022/2023	
	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas
Homens	246.123,40	117,12	216.081,10	107,18	-30.042,30	-9,94
Mulheres	160.019,50	119,23	141.542,40	107,18	-18.477,10	-12,05
Total horas de treinamento	406.142,90		357.623,50		-48.519,40	

Categoria funcional	2022		2023		Δ 2022/2023	
	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas
Técnico	248.051,40	110,2	237.581,34	115,9	-10.470,06	5,7
Gerencial	154.657,03	132,04	119.815,14	92,05	-34.841,89	-39,99
Administradores	3.434,40	118,26	1.064,00	46,26	-23,7	-72
Total horas de treinamento	406.143		358.460		-45.335,65	

SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

BRB para Todos: Inclusão e Acessibilidade para a Cidadania

No BRB, a gestão bem-sucedida dos negócios é aliada ao compromisso contínuo com a sociedade, de forma que as atividades da instituição impactem positivamente as pessoas, visão coerente com o DNA de banco público, presente no BRB.

Esse engajamento social se materializa em diversas iniciativas desenvolvidas. No Distrito Federal, por exemplo, o BRB opera, com exclusividade:

- **Distribuição de benefícios sociais.** O Banco BRB atua na operacionalização de créditos e atividades financeiras relacionadas aos programas sociais vinculados às Secretarias do GDF, voltados à erradicação da pobreza, à redução da marginalização e à diminuição das desigualdades sociais e regionais.
- **Sistema de Bilhetagem Automática do transporte público.**

- **Pontos de atendimento do Na Hora, serviço integrado que reúne vários órgãos públicos em um local único, agilizando, assim, o atendimento aos cidadãos.** Foram 7.500 atendimentos diários, em média, em 2023.

Em parceria com Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal (INAS), o BRB viabiliza o Plano de Assistência Suplementar à Saúde GDF-Saúde/DF, auxiliando na qualidade de vida dos que também servem à sociedade. O BRB mantém os serviços de gestão e operacionalização do Plano de Saúde dos servidores do GDF. Em 2023, foram mais de 1,1 milhão de consultas eletivas e de urgência, 217 mil tratamentos contínuos e 40,8 mil internações clínicas ou cirúrgicas. Desde a sua implantação, em 2020, foram realizados mais de 4,6 milhões de exames, 48 mil internações, 760 mil consultas e 138 mil tratamentos, que se refletiram em 85 mil vidas assistidas.

O BRB também gerencia fundos públicos do Distrito Federal, destinados à concessão de empréstimos e financiamentos para micros e pequenos empreendedores, e para a agricultura familiar. Por meio do Fundo de Geração de Emprego e Renda (FUNGER), o Banco libera recursos para empréstimos e financiamentos, além de realizar a gestão e controle dessas operações. No caso do Fundo de Desenvolvimento Rural (FDR), o BRB é responsável pela operacionalização e liberação de créditos para financiamentos de projetos de investimento e custeio da produção agropecuária e atividades afins.

Para proporcionar mais agilidade, o BRB lançou a Prova de Vida Digital, aplicativo para facilitar a vida de quase 70 mil aposentados e pensionistas, que não precisam mais se deslocar até um ponto de atendimento, garantindo, assim, que todos possam acessar os benefícios de maneira rápida e eficiente.

Além disso, o BRB facilita a concessão de empréstimos consignados a servidores por meio de convênios, o que contribui significativamente para a movimentação da economia local.

As atividades do BRB não se limitam ao Distrito Federal. O Banco também presta serviços financeiros em todos os estados do Brasil, estabelecendo parcerias que fomentam o crescimento econômico e melhoram a qualidade de vida em diversas regiões do País.

Nos serviços de mobilidade urbana, o BRB instalou as novas modalidades de pagamento via Pix, realizou a expansão do pagamento com cartões por aproximação na frota de ônibus do DF e passou a disponibilizar a função débito, como opção de pagamento, para a compra de créditos nos postos de recarga.

Alcance das iniciativas de inclusão e acessibilidade, em 2023

[GRI 203-1]

- + de 250 mil vidas impactadas
- 2.446 unidades conveniadas incluindo AMHP/DF
- + de 343 mil usuários no App BRB Mobilidade
- + de R\$ 2,5 milhões em benefícios distribuídos
- + de 7.500 atendimentos diários no Na Hora

Mobilidade Urbana

[GRI 203-1]

Com pouco mais de 2,8 milhões de habitantes, Brasília é a terceira cidade mais populosa do Brasil, atrás apenas de São Paulo e Rio de Janeiro, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Do total da população, 42% utilizam o transporte público para se deslocar ao trabalho, segundo pesquisa divulgada, em

2022, pela Companhia de Planejamento do Distrito Federal (Codeplan).

Atento a essa realidade, o BRB atua como um catalisador na transformação do sistema de transporte público do Distrito Federal, o que o posiciona como parceiro de destaque no desenvolvimento de soluções inovadoras e eficientes para a mobilidade urbana. Em 2023, foram investidos R\$ 28.515.101,49 nessa frente.

Como operador do Sistema de Bilhetagem Automática, o BRB atua na confecção e manutenção de cadastros, na geração, distribuição e comercialização dos cartões e dos créditos de viagem, no processamento dos dados e informações inerentes a esse sistema, bem como no repasse dos valores devidos de forma individualizada aos delegatários do serviço de transporte público coletivo. Para tanto, é disponibilizada ampla rede de canais de atendimento presencial e digital aos usuários do sistema.

Para alcançar os objetivos estabelecidos, o BRB conta com um robusto ecossistema de parcerias com diversas entidades, cada uma com função específica nesse processo:

- **Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF (Semob):** responsável pelo planejamento, controle e fiscalização do Sistema de Transporte Coletivo do DF (STPC-DF) e do Sistema de Bilhetagem Automática, garantindo a qualidade e a eficiência dos serviços.
- **Transdata:** empresa que fornece as licenças e o suporte técnico necessários para a gestão do sistema de bilhetagem (3.000 licenças).
 - **Cielo:** responsável por todo o processo de adquirência, ou seja, a intermediação dos pagamentos realizados por cartão de crédito e débito. Essa parceria garante a segurança e a confiabilidade nas transações financeiras, que já somam 2.639.987 transações efetuadas.
- **BRBCard:** fornece os equipamentos POS para comercialização de créditos e disponibilização de serviços para os usuários (5 POS ativos).
- **Intelcav:** responsável pelo fornecimento dos cartões plásticos utilizados no sistema de bilhetagem, que somam 51 mil unidades.
- **Evolution Card:** fornecimento de cartões plásticos para a bilhetagem. (504, 5 mil unidades).

Para completar esse ecossistema e fazer a entrega dessas soluções para a população, a BRB Serviços desempenha um papel central, sendo responsável por toda a operação do sistema de transporte público. Desde o atendimento ao cliente até a disponibilização das infraestruturas tecnológicas, a BRB Serviços garante que todos os processos sejam realizados com excelência.

Principais Atribuições da BRB Serviços:

- Atendimento e *backoffice*, além da coordenação dessas frentes.
- Provimento de pessoal capacitado.
- Disponibilização da central de atendimento telefônico e *helpdesk*.
- Melhoria dos processos de atendimento e dos processos internos, além de ferramentas de apoio.
- Provimento de infraestruturas tecnológicas para as unidades de atendimento e para o *backoffice*.
- Conciliação e guarda dos valores arrecadados.
- Disponibilização e supervisão dos serviços de vigilância e segurança patrimonial.
- Conservação e limpeza das unidades de atendimento.
- Desenvolvimento da eficiência operacional e cumprimento de acordos de nível de serviço.



Torre de TV

[GRI 203-1]

Marco visual da capital federal, a Torre de TV de Brasília, que se destaca por seus 230 metros de altura, é um dos principais símbolos da cidade e do Brasil. Desde 2000, a gestão desse atrativo, que é um dos mais visitados na cidade, é feita pelo BRB. Desde então, diversas ações vêm sendo feitas para revitalizar o espaço e proporcionar melhorias para turistas e população do Distrito Federal, o que continuará ocorrendo em 2024. Em 2023, o investimento realizado no complexo Corredor Cultural BRB, que vai da Torre de TV ao final do Jardim Burle Marx, totalizou R\$ 9.543.364,84.

Foco no Cliente

Atender melhor o cliente é o que norteia todas as estratégias do BRB, incluindo as adotadas nas frentes de atendimento a esse público. O BRB acredita que, ao colocar o cliente no centro das decisões, uma relação de confiança mútua e sólida é construída, baseada na excelência no atendimento e na resolução eficaz de suas demandas.

Os clientes e usuários de produtos e serviços do BRB (correntistas do Banco ou não) contam com canais eficientes de atendimento (mais informações na página 37). Também são envolvidos na concepção, revisão e operação dos mecanismos de queixa por meio dos registros de reclamação e de sugestões de melhoria de processo, a partir dos diversos canais da Ouvidoria do Grupo BRB.

Essas reclamações são tratadas e respondidas pela equipe responsável, sendo os dados tratados e organizados por meio de análises qualitativas e quantitativas que permitem definir prioridades e uma série de ações focadas na melhoria dos respectivos processos. Nesse sentido, são realizadas reuniões com as áreas responsáveis e envio de informes e outros documentos compartilhados com

as áreas cabíveis e com a área de controles internos que sinalizam processos que precisam ser corrigidos e aperfeiçoados em todo o Conglomerado BRB.

Além disso, a Ouvidoria vem trabalhando em um Plano de Comunicação com o público interno para sensibilizá-lo sobre pontos críticos que precisam ser corrigidos no tratamento e resposta das demandas, além de ações de aculturação e sensibilização sobre o papel que a Ouvidoria exerce na criação de uma cultura organizacional centrada no cliente, visando a solução do problema em sua causa raiz.

Com o público externo, o Plano de Comunicação é focado na divulgação dos canais internos, para que esses *stakeholders* priorizem o registro de reclamações por meio deles, em vez das plataformas de órgãos reguladores, como Procon e Banco Central. Nesse Plano de Comunicação, estão previstas uma série de publicações nas redes sociais do Banco, além do próprio site e/ou notificações via o aplicativo BRB Mobile com tutoriais simples, por meio de vídeos curtos, que ensinam o passo a passo de utilização dos diversos mecanismos de queixa e processos de remediação.

Há um protocolo de ações da Ouvidoria focado na criação de uma cultura mais centrada no cliente, além de jornadas de melhoria de processos previstas no curto, médio e longo prazos. A atuação da Ouvidoria, portanto, não se restringe ao tratamento e resoluções pontuais de clientes, mas também em análises e estratégias que visam a integração e o envio de sugestões para as áreas mais reclamadas, de modo a mitigar os riscos e aumentar a eficiência operacional.



Ao colocar o cliente no centro das decisões, uma relação de confiança mútua e sólida é construída, baseada na excelência no atendimento e na resolução eficaz de suas demandas.



Ações de relacionamento

O BRB cultiva os relacionamentos de longo prazo com as pessoas. Em linha com sua estratégia de expansão e rentabilização, o Banco tem procurado agregar valor aos produtos e serviços não somente com soluções de crédito inovadoras, mas também com a criação de experiências completas e exclusivas aos clientes.

Nesse sentido, em 2023, o Banco também promoveu eventos que incrementam a cultura, o esporte, o lazer, a boa gestão do espaço público e a memória das cidades. O BRB deixa a sua marca por onde passa, apresentando como pode contribuir para o desenvolvimento dos projetos de clientes.

Ao longo do ano, o BRB:

- [Ajudou a trazer ao Brasil o Beatle Paul McCartney e o jazz de Diana Krall.](#)
- [Venceu a temporada da Fórmula 3, com o piloto Gabriel Bortoleto.](#)
- [Correu o mundo com a equipe de Fórmula 1 da Alpine.](#)
- [Levantou poeira do Oiapoque ao Chuí com o maior rali do mundo, o Rally dos Sertões.](#)
- [Patrocinou a Stock Car e tenistas nacionais.](#)
- [Apoiou startups, museus, clubes de futebol e vôlei regionais.](#)
- [Revitalizou espaços públicos por todo o País.](#)
- [Prepara a volta do Autódromo Internacional Nelson Piquet, em Brasília. O espaço será rentabilizado com escola de pilotos, experiências exclusivas para clientes e recepção de grandes eventos internacionais.](#)

Salas VIP BRB

O BRB também presta serviços de Sala VIP. Em 2023, inaugurou a primeira Sala VIP do Aeroporto de Goiânia, exclusiva para clientes do Banco. Essa estrutura se une à Sala BRB VIP Club do Aeroporto Internacional Juscelino Kubitschek, em Brasília, bem como os espaços *coworking* do Banco nos Aeroportos de Congonhas e Santos Dumont. Os clientes BRB também têm acesso às três principais redes de Salas VIP do mundo: Dragon Pass, Priority Pass e Lounge Key.

Em 2023 também foi inaugurado o novo Terminal de Aviação Executiva BRB, que proporciona uma experiência única, oferecendo aos passageiros embarque e desembarque, nacional e internacional. Nesse espaço, os clientes encontram salas de espera e de reunião confortáveis e climatizadas, raio-x dedicado para inspeção de pessoas e bagagens, conveniências e uma sala própria para trabalho.

Foram registrados mais de 140 mil acessos nos Espaços BRB no ano, crescimento de 69% em relação a 2022.



Parcerias

Em linha com a estratégia de expandir a atuação para todo o território nacional, levando produtos e serviços inovadores a diferentes partes do País, o BRB tem firmado parcerias bem-sucedidas, alcançando novos públicos.

#NaçãoBRBFla. Em 2023, a parceria do BRB com o Clube de Regatas Flamengo completou três anos de operação, com a plataforma de negócios NaçãoBRBFla tendo alcançado a maior torcida do Brasil, que levou a marca BRB aos quatro cantos.

3,5 milhões
de contas abertas

7 milhões
de cartões vendidos

93%
dos municípios brasileiros

AméricaBRB. A parceria com a telecom paulista AmericaNet gerou a plataforma de negócios digitais AmericaBRB. A iniciativa segue o modelo bem-sucedido de parceria com o Flamengo, e tem se mostrado peça fundamental na estratégia de expansão territorial do BRB, na medida em que permitiu ao Banco chegar ao estado de São Paulo com bom nível de capilaridade, incluindo cidade do interior.



Boas práticas em compras e contratações

[GRI 3-3]

Para gerir e regulamentar os procedimentos de compras e contratações, o BRB possui uma área específica, transversal às diversas atividades desenvolvidas na Instituição, que supre e apoia os demais setores com materiais e serviços de qualidade, de forma tempestiva.

Visando a eficiência e a eficácia em compras e contratações, os critérios e processos adotados visam a garantir não apenas o princípio da economicidade (proposta mais vantajosa), mas outros prestigiados pela legislação, que passaram a configurar o conceito de proposta mais vantajosa.

Para exemplificar os compromissos do Banco com as melhores práticas nessa frente, o BRB não apenas desenvolveu e mantém atualizado seu Regulamento de Licitações e Contratos, o qual prevê não apenas práticas voltadas a compras eficientes, eficazes e economicamente vantajosas, como mecanismos para evitar desvios e ocorrência de riscos.

Além disso, o setor responsável relaciona-se com um conjunto de estruturas que

visam a garantia de integridade e das práticas de *compliance*. Entre elas, a Gerência de Prevenção a Lavagem de Dinheiro e das diversas estruturas voltadas aos controles internos. Tais medidas foram pensadas em impedir a ocorrência de impactos reais irreversíveis, além da permanente atualização do Regulamento de Licitações e Contratos.

Com os processos e rotinas adotados, o BRB trabalha para atingir a meta de ter 100% das demandas atendidas nos prazos estabelecidos nos normativos (que não podem ser abreviados), com a qualidade necessária, de modo a fornecer ao Banco, tempestivamente, os recursos necessários às suas operações.

Boas práticas adotadas na contratação de serviços

Normativos. As compras no BRB (as quais envolvem agências e Sede) são realizadas conforme o Regulamento de Licitações e Contratos (RLC) e a Lei n.13.303. O percentual utilizado nas contratações locais – assim consideradas as que são feitas de

fornecedores e prestadores de serviços sediados nos municípios ou distritos em que estão localizadas as unidades operacionais importantes (agências bancárias e sede do banco) – é de 99%, enquanto 1% é relacionado a itens não disponíveis no País.

[GRI 204-1]

Auditorias. As compras e contratações do BRB são auditadas por unidades de controle interno do Banco e, externamente, pela Controladoria Geral e pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal. Também são realizados *benchmarkings* periódicos com instituições financeiras públicas, visando aprimorar os processos e adotar as boas práticas por elas adotadas.

Sistema de Gestão de Contratos. A ferramenta alerta, por exemplo, sobre o vencimento de contratos, evitando não apenas a descontinuidade dos serviços prestados, bem como a necessidade de contratações emergenciais, com dispensa de licitação. Com ela, previne-se ou são mitigados os impactos negativos potenciais das boas práticas em compras e contratações.

Treinamentos. As equipes participam de agenda periódica de capacitação, em que são transmitidos conteúdos sobre mitigação de riscos de compras em desconformidade com o arcabouço normativo de regência.

Due diligence. Foi estabelecido, pela Gerência de Contratações (GECON), o processo de *due diligence*, no qual a conformidade do edital passa por duas etapas de controle, de forma a proteger a licitude do procedimento, prevenindo e mitigando os riscos inerentes às compras realizadas pelo BRB.

Matriz de Alocação de Riscos. Instrumento que visa a dirimir previamente os riscos potenciais da execução dos contratos, estabelecendo as responsabilidades alocadas ao contratante e ao contratado.

Portal da Transparência. Canal de divulgação dos procedimentos licitatórios realizados no âmbito do BRB, permitindo o controle social e dos acionistas.

Impactos das boas práticas de compras adotadas pelo BRB

Impacto	Classificação (positivo ou negativo)	Evento (potencial ou real)	Ocorrência (curto ou longo prazo)	Impacto (sistêmico ou pontual)	Irreversibilidade (alta, média, baixa)	Atividade ou processo da cadeia de produção que provoca o impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
Incentivo à sustentabilidade	Positivo	Potencial	Curto e longo prazos	Sistêmico	Média	Código de Conduta prevê três dimensões da sustentabilidade: econômica, social e ambiental. Dimensões que se refletem nas compras e contratações efetuadas pelo Banco, exigindo respeito à legislação ambiental, prestigiando a definição dos objetos e as evoluções tecnológicas comprometidas com as mencionadas dimensões.	Setores demandantes dos serviços e seus beneficiários.
Mitigação de riscos legais e regulatórios	Positivo	Real	Curto e longo prazos	Sistêmico	Alta	Regulamento de Licitações e Contratos e Manual de Contratações são normativos que visam a mitigar riscos nas compras efetivadas pelo BRB. Eles estabelecem cláusulas de anticorrupção e gestão de riscos, prevendo regras de integridade para evitar conflitos de interesses, recebimento de vantagens indevidas e prevenção à prática de lavagem de dinheiro.	Setores demandantes dos serviços e seus beneficiários
Redução de custos	Positivo	Real	Curto e longo prazos	Sistêmico	Alta	Processo licitatório conduzido como mecanismo para obter os melhores produtos e serviços pelos preços mais vantajosos.	Setores demandantes dos serviços e seus beneficiários

NATURAL

Governança Ambiental, Social e Corporativa (ESG)

Todas as ações voltadas às questões sociais, ambientais e de governança estão devidamente expostas na Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, documento disponível no site de Relações com Investidores, e reforçam a imagem do Banco como instituição financeira sólida, completa e inovadora, responsável pela implementação de políticas sociais do Governo do Distrito Federal (GDF) que estimulam o desenvolvimento econômico das regiões em que o Banco atua.

Assim, para o Banco, a existência de potenciais e reais impactos pode ser constatada em diversos aspectos, principalmente na economia, no meio ambiente e nos direitos humanos. Um potencial impacto negativo no âmbito das práticas sustentáveis envolve a transição das práticas prejudiciais à sustentabilidade, o que pode ser desafiador, somada aos custos iniciais elevados desse processo e a resistência interna a mudanças culturais

e comportamentais. Dessa forma, a integridade e responsabilidade do BRB na escolha de seus financiamentos reduzem o risco de envolvimento em atividades que possam gerar degradação ambiental. Como forma de gerir esses impactos, o Banco conta com uma gerência interna dedicada exclusivamente aos temas ESG (sigla em inglês de governança ambiental, social e corporativa).

Em relação ao meio ambiente, por exemplo, são tomadas decisões negociais que consideram os riscos e impactos socioambientais, promovendo práticas que não prejudicam o meio ambiente.

Em suas operações, por exemplo, o BRB iniciou um projeto para redução do consumo de papel, direcionado às agências, em que a redução no consumo chegou a 51%, quando comparados o 1º e o 4º trimestre de 2023. Em paralelo, o BRB

inovou mais uma vez ao tornar-se o primeiro emissor brasileiro a substituir o material de todos os seus cartões de plástico por PVC 100% reutilizado. Todos os novos cartões BRB com bandeira Visa já estão sendo emitidos com material totalmente reciclado, iniciativa que fortalece a postura do BRB de estimular a responsabilidade ambiental e o desenvolvimento sustentável.

Como evidência dessa e de outras preocupações, o BRB disponibiliza, em seu site de Relações com Investidores (aba “Sustentabilidade”), a relação de produtos e serviços que contribuem positivamente em aspectos de natureza social, ambiental e climática. Entre eles, está o Plano Empresário Verde (financiamento direcionado a empreendimentos que possuam certificados de rotulagem ambiental) e a operacionalização das linhas de crédito FCO Verde e Renovagro BNDES.

As políticas de crédito que valorizem

práticas ambientais adequadas nas empresas financiadas também são realizadas sob o prisma da transparência, para garantir que os compromissos assumidos sejam de fato cumpridos e não utilizados somente como um dos esforços de promoção de boa imagem corporativa. Dessa forma, previne-se o *greenwashing* e é assegurado, ao público em geral e às partes interessadas, acesso a informações precisas sobre o fator ambiental nas atividades financiadas.

O BRB adota medidas e processos para garantir que as informações sobre produtos e serviços sejam claras e acessíveis. Também são tomadas providências para que o reporte de atividades e a prestação de contas sejam efetuados com transparência, já que permitem que colaboradores e clientes saibam que o Banco está comprometido com as melhores práticas em questões ESG.

Mudanças climáticas: Riscos e Oportunidades

O BRB reconhece que as mudanças climáticas trazem desafios significativos para a sociedade e, com elas, surgem também riscos e oportunidades para os negócios. Dada a importância e urgência dessa temática, são necessárias ferramentas que ajudem a antecipar os impactos que ela provocará. O Banco ainda não dispõe de um modelo preditivo robusto para mapear, com precisão, os riscos e as oportunidades trazidos por esse cenário climático

dinâmico. Contudo, pode-se indicar alguns fatos que podem ter impactado o cenário econômico brasileiro em 2023, principalmente em virtude do aquecimento anormal das águas do Oceano Pacífico, em decorrência do fenômeno El Niño:

- Secas que se intensificaram entre os meses de maio e agosto de 2023, refletidas em perdas de safras, impactando a produção agrícola.

- Chuvas intensas e inundações, principalmente nas regiões Sul e Sudeste, gerando perdas econômicas significativas.
- Altas temperaturas no verão de 2023 (dezembro de 2022 até março de 2023) favoreceram manifestação de doenças relacionadas ao calor, impactando a produção de bens e serviços.

As mudanças climáticas causam um custo maior para os produtores, menor oferta dos produtos atingidos no mercado e menor produtividade do rebanho, efeitos que têm, entre as consequências, a pressão inflacionária sobre matérias-primas e produtos.

Impactos das práticas de gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos adotadas pelo BRB

[GRI 3-3]

Impacto	Classificação (positivo ou negativo)	Evento (potencial ou real)	Ocorrência (curto ou longo prazo)	Impacto (sistêmico ou pontual)	Irreversibilidade (alta, média, baixa)	Atividade ou processo da cadeia de produção que provoca o impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
Mitigação de crises financeiras	Positivo	Potencial	Longo prazo	Sistêmico	Alta	Cumprimento das obrigações frente aos reguladores, passíveis de sanções (desde multas até inabilitação de operar).	Empregados e gestores do Banco.
Melhoria da governança corporativa	Positivo	Real	Longo prazo	Sistêmico	Alta	Melhoria do modelo de avaliação interna de risco (base norteadora dos esforços para mitigar os riscos de LD/FTP).	Sociedade, integrantes do sistema financeiro nacional (SFN), empregados e gestores do Banco.
Aumento da confiança dos stakeholders	Positivo	Potencial	Longo prazo	Sistêmico	Média	Aplicação de procedimentos efetivos para mitigar a ocorrência de LD/FTP no BRB.	Sociedade, integrantes do sistema financeiro nacional (SFN), empregados e gestores do Banco.

SOBRE ESTE RELATÓRIO

Matriz de Materialidade



Elaborado com base nos parâmetros da *Global Report Initiative* (GRI), referência internacional para a construção de materiais voltados à prestação de contas sobre avanços em práticas ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês), esta publicação reúne informações sobre os negócios e resultados referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023. Por meio das Normas GRI, foram consolidadas as informações não financeiras das operações, distribuídas em todo o País, por meio de indicadores, apurados por processos internos. [GRI 2-3]

O conteúdo também traz, pela primeira vez, elementos da abordagem determinada pelo *International Integrated Reporting Council* (IIRC), instituição que parametriza os Relatos Integrados, metodologia que contribui para que a prestação de contas inclua os impactos das operações sobre a sociedade e o meio ambiente. Outra novidade é a correlação, aos temas materiais, dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) alcançados por meio das práticas desenvolvidas pelo BRB. [GRI 2-4]

Na construção deste relatório integrado, foram consideradas as diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), documento que, aprovado pelo Conselho de Administração, estabelece os pilares para a condução e inserção desses assuntos nos negócios, seguindo as melhores práticas de mercado nessas frentes. [GRI 2-14]

As informações apresentadas neste Relatório Integrado foram submetidas à verificação externa, processo adotado desde 2021. Nesta edição, referente ao exercício de 2023, a análise e asseguração independente foi realizada pela Ernst & Young Auditores Independentes, em cumprimento a contrato firmado pelo BRB por meio de sua Diretoria de Finanças, Controladoria e Relações com Investidores. Esse processo de verificação ocorre em duas etapas principais: [GRI 2-5]

- **Validação inicial interna:** todas as informações incluídas no relatório passam, primeiramente, por uma validação criteriosa conduzida pelos gestores responsáveis de cada área, garantindo a precisão e a coerência dos dados apresentados.

- **Verificação externa independente:** após essa etapa, as informações são submetidas à asseguração independente pela Ernst & Young (E&Y). Durante esse processo, a E&Y realiza uma validação detalhada diretamente com os gestores responsáveis, assegurando que os dados reportados estão alinhados às normas aplicáveis e às diretrizes estabelecidas.

Para realizar a verificação externa, o BRB mantém uma relação contratual com a Ernst & Young, assegurando que o processo seja conduzido de forma independente, em conformidade com normativos aplicáveis (CTO07, CPC09, NBC TO 3000). Dessa forma, o BRB reforça o compromisso de aderir às melhores práticas de transparência e relevância reconhecidas no mercado internacional, sempre colocando os *stakeholders* no centro de sua atuação. Esse alinhamento se reflete no Planejamento Estratégico do BRB, que utiliza, como uma das referências, a matriz de materialidade do Banco, validado pelo Conselho de Administração. A Carta de Asseguração emitida pela E&Y está anexada a este relatório, na página 105. [GRI 2-14]

A elaboração dos dados econômico-financeiros – referentes ao mesmo período das informações não financeiras –, por sua vez, seguiu as Normas Internacionais de Contabilidade (*International Financial Reporting Standards* – IFRS), com auditoria da E&Y. A íntegra desses números pode ser consultada no *website* de Relações com Investidores. [GRI 2-2]



Dúvidas, sugestões ou solicitação de informações adicionais às aqui apresentadas podem ser encaminhadas pelos seguintes canais: [GRI 2-3]

Relações com Investidores

✉ ri@brb.com.br

🌐 www.ri.brb.com.br

📞 (61) 3409-2085

MATRIZ DE MATERIALIDADE

[GRI 3-1]

No BRB, a identificação dos temas materiais aos negócios desempenha um papel estratégico na definição e atualização do Planejamento Estratégico, que é revisado e aprovado anualmente pelo Conselho de Administração. Esse processo busca assegurar que as decisões estratégicas estejam alinhadas às expectativas dos *stakeholders* e ao posicionamento institucional, promovendo um equilíbrio entre interesses internos e externos.

A identificação dos temas materiais decorre da Matriz de Materialidade, ferramenta essencial que reflete as prioridades mais relevantes para as partes interessadas e para o Banco. Essa matriz, estruturada a partir de dimensões sociais, ambientais e de governança corporativa (ESG), não apenas orienta ações e investimentos, mas também serve como base para o engajamento e a priorização de iniciativas estratégicas e fundamenta este Relatório Integrado.

Tal matriz foi revista para este ciclo de reporte. Há uma forte correlação entre a definição dos temas materiais e o

processo de formulação e atualização do Planejamento Estratégico. A Matriz de Materialidade é um dos principais insumos nesse processo, ajudando a identificar tendências, riscos e oportunidades que precisam ser incorporados às diretrizes do Banco. Dessa forma, os temas materiais funcionam como uma bússola que orienta a Instituição em sua trajetória ESG, permitindo que os objetivos estratégicos estejam alinhados aos compromissos de sustentabilidade e às expectativas de seus *stakeholders*. [GRI 2-14]

Para identificar os temas prioritários para a condução dos negócios do BRB, foi realizado um novo estudo, que se estendeu entre julho e agosto de 2024. Por meio dele, o BRB identificou aspectos e abordagens que passaram a ser contemplados tanto na nova matriz, como nas informações reunidas neste relatório. A partir da definição dos tópicos materiais, foi realizada a seleção dos indicadores GRI, apurados por meio de processos internos e apresentados nesta publicação, e demais parâmetros considerados no conteúdo deste relato.

O processo teve início com a identificação dos principais temas que geram ou têm potencial de causar impactos significativos aos negócios, abordagem recomendada pelas Normas GRI 2021. Esse mapeamento também envolveu uma análise detalhada do grau de severidade e dos potenciais riscos associados a cada tema em relação às estratégias que norteiam a administração do BRB, além dos atuais desafios e oportunidades aos negócios. [GRI 2-14]

Em paralelo à identificação e análise desses temas críticos, foi realizado um *benchmark* com as principais instituições financeiras do País, de forma a verificar se os temas abordados por essas instituições tinham aderência com os assuntos identificados na análise inicial. Essa comparação foi essencial para garantir que o Banco não apenas estava alinhado com as práticas de mercado, mas também para assegurar que considerava as possíveis variáveis e tendências relevantes para o setor. Nessa etapa de *benchmark*, foram selecionados 22 temas, que passaram por validação da Diretoria Executiva de Finanças e Controladoria do BRB.

A etapa seguinte foi a de consulta aos *stakeholders*. Os públicos de relacionamento do BRB foram convidados a participar de pesquisa on-line, intitulada “O que importa para você”. Por meio de um link enviado por diferentes canais digitais, esses grupos puderam escolher, via ferramenta Microsoft Forms, os dez temas que consideravam mais relevantes.

Nessa abordagem, o Banco buscou ampliar ainda mais o alcance de sua pesquisa com *stakeholders*, com o objetivo de obter resultados mais precisos e aderentes às expectativas e necessidades desses grupos. Essa mudança foi estratégica para garantir que a Matriz de Materialidade refletisse de forma mais fiel as preocupações e prioridades das pessoas consultadas, proporcionando uma base sólida para a tomada de decisões e a gestão sustentável do Banco.

Em vez de solicitar que os *stakeholders* atribuíssem notas a cada tema, foi solicitado que eles apenas selecionassem os temas de interesse, o que simplificou a participação e tornou a pesquisa mais acessível, eliminando possíveis barreiras que poderiam desmotivar a contribuição dos respondentes.

A decisão de mudar a metodologia foi baseada na observação de que aferir notas a cada tema tornava o processo mais lento e complexo, o que acabava desmotivando os *stakeholders* a completar a pesquisa. Ao simplificar a escolha, mais pessoas se sentiram incentivadas a participar, garantindo uma amostra mais representativa e resultados mais confiáveis.

Além de facilitar a participação, a seleção dos dez temas também incentivou os *stakeholders* a refletirem de forma mais focada sobre os temas que realmente consideram prioritários. Com isso, o BRB conseguiu identificar com maior precisão as áreas de maior interesse, proporcionando uma visão clara e objetiva das prioridades.

Essa mudança na abordagem permitiu alcançar quase 2.500 respostas, um número bem expressivo e superior a pesquisas feitas anteriormente, o que reforça o sucesso da estratégia adotada. Esse aumento substancial na participação demonstra que a simplificação do processo foi eficaz para engajar os *stakeholders*, resultando em uma amostra mais robusta e representativa. Esse resultado também reflete uma maior conexão entre o BRB e seus públicos estratégicos, possibilitando a criação de uma base sólida para ações futuras e garantindo que a Matriz de Materialidade continue sendo um instrumento relevante para a gestão sustentável e estratégica do Banco.

Nesse processo, o BRB consultou cinco grupos de *stakeholders*: Clientes, Empregados do Banco, Articuladores de Desenvolvimento Sustentável (ADS), Diretoria e Acionistas. Tal processo foi pensado para garantir que os temas selecionados refletissem uma visão abrangente e equilibrada das diferentes perspectivas e expectativas desses grupos. [GRI 2-29]

Os grupos de *stakeholders* externos, como acionistas e clientes, foram alcançados por notificações enviadas via aplicativo BRB App. Os empregados do Banco foram convidados por meio de publicações na intranet, envio de e-mails corporativos e links compartilhados em grupos de WhatsApp, especialmente os que são integrados por gerentes. Já os articuladores de desenvolvimento sustentável (ADS) foram convidados a participar por meio de um grupo oficial no WhatsApp, enquanto os diretores receberam os formulários por e-mail interno.

O processo de escolha dos temas foi conduzido sob o alicerce de transparência e equidade, garantindo que todos os *stakeholders* tivessem as mesmas oportunidades de participação. Além disso, todo o processo foi rigorosamente validado pela Diretoria Executiva de Finanças e Controladoria, assegurando que as decisões tomadas estivessem em conformidade com os altos padrões de governança do BRB.

Como dito anteriormente, o Conselho de Administração tem participação na definição do Planejamento Estratégico do BRB, o qual está intimamente ligado à definição de materialidade do Banco (definida pelos *stakeholders*).

Temas materiais

[GRI 3-2 ; 3-3]

Dez temas passam a compor a Matriz de Materialidade do BRB. Além de impulsionarem práticas que contribuem para o alcance de 11 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), eles constituem a bússola para a trajetória ESG da Instituição, sintetizando também as ações de Governança Ambiental, Social e Corporativa:

Tema material	Descrição	Tópicos GRI	ODS
Inovação e Tecnologia	Fatores fundamentais para impulsionar o crescimento, criar vantagens competitivas e garantir a sustentabilidade a longo prazo. Com foco no desenvolvimento e no uso de ferramentas e modelos de negócios baseados em tecnologias, a inovação visa a ganhos de escala e de eficiência operacional, de modo a facilitar o acesso dos clientes a ferramentas disruptivas e soluções que abram caminhos para que assumam novos desafios e oportunidades.	3-3 203-1	8; 16
Combate à corrupção	Pelas consequências drásticas que comprometem o desenvolvimento econômico e social, violando os direitos fundamentais dos cidadãos, a corrupção é um problema global, cujo combate deve contar com processos robustos. O BRB segue comprometido com essa pauta, adotando políticas rigorosas para que, por intermédio do aprimoramento contínuo dos controles, possa garantir que as operações sejam conduzidas de maneira ética, transparente e em total conformidade com leis e regulamentos aplicáveis.	3-3 205-1 205-2 205-3	8; 10; 16
Ética, integridade e transparência	Pilares fundamentais para fortalecer a confiança e a credibilidade da organização perante o mercado e a sociedade. O BRB busca aprimorar constantemente a cultura de ética e integridade, reafirmando assim o compromisso com a responsabilidade social, a transparência nas ações e a criação de valor para todas as partes interessadas.	3-3 408-1 409-1	8; 10; 16
Incentivo aos colaboradores	O capital humano é o que move o BRB, e sua valorização é um dos aspectos de maior relevância para a perenidade dos negócios. São as pessoas que ajudam a alcançar resultados sustentáveis, permitindo viabilizar todo o impacto socioambiental positivo que se pretende. Por isso, o BRB busca promover incentivos que estimulam o alto desempenho, o engajamento e a satisfação, transformando desafios em oportunidades.	3-3 401-1 401-2	4; 5; 8; 10
Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho	Promover um ambiente de trabalho saudável e seguro é essencial para garantir a qualidade de vida de cada funcionário. A saúde e a segurança no trabalho não são apenas direitos fundamentais, mas pilares de uma organização sólida e sustentável. Um ambiente que promova a qualidade de vida no trabalho eleva o desempenho e a satisfação, permitindo que todos alcancem seu pleno potencial. O bem-estar corporativo também é uma peça-chave na construção da resiliência organizacional, ajudando o BRB a resistir e se recuperar de eventos críticos, e prosperar frente a mudanças.	3-3 403-1 403-3 403-6 403-7	3; 5; 8; 10

Atração, Retenção e Desenvolvimento de Talentos	Atração, retenção e desenvolvimento de talentos são fundamentais para construir equipes de alto desempenho. Atrair novos talentos permite à Instituição impulsionar a inovação, elevar a qualidade das entregas e se manter competitiva em um mercado em constante transformação. A criação de um ambiente que valoriza e desenvolve talentos fortalece o comprometimento e a atitude de dono, resultando em maior engajamento e dedicação no alcance da Instituição. Além disso, o investimento no desenvolvimento contínuo permite a criação de oportunidades para crescimento e avanço na carreira.	3-3 404-1 404-2 404-3	4; 5; 8; 10
Desempenho Econômico-financeiro	O BRB almeja que o desempenho econômico seja cada vez mais sólido e sustentável, assegurando que os resultados financeiros continuem a crescer de maneira consistente ao longo do tempo. Para isso, são observados os mais altos padrões de excelência nas operações e práticas de gestão, buscando gerar receitas consistentes, otimizar a eficiência operacional e melhorar a rentabilidade. Assim, garante-se que o desempenho não apenas beneficie a empresa, mas também crie valor significativo para os <i>stakeholders</i> .	3-3 201-1	8
Gestão de Riscos Sistêmicos da Operação	A gestão de riscos sistêmicos da operação deve ser cada vez mais eficaz e robusta, assegurando a continuidade de todas as atividades, processos e negócios. O BRB entende ser fundamental identificar, avaliar e mitigar riscos de maneira proativa, garantindo a continuidade das operações e a estabilidade financeira. Práticas de gestão de riscos que minimizem as vulnerabilidades operações são levadas a sério, por contribuírem para enfrentar desafios com confiança, aproveitar oportunidades e assegurar sucesso dos negócios a longo prazo.	3-3 201-2	8; 10; 16; 17
Boas Práticas em Compras e Contratações	Revelam-se como fator essencial ao fortalecimento das relações com a cadeia de suprimento e para a construção de uma economia mais justa e sustentável. Ao adotar critérios éticos, transparentes e sustentáveis nos processos de compras e contratações, promove-se não apenas a equidade e sustentabilidade, mas também se estimula o desenvolvimento de novos modelos de negócio que atendem às necessidades de um mundo em constante transformação. O BRB considera essencial avaliar e selecionar fornecedores para identificar e minimizar vulnerabilidades, garantindo a conformidade das atividades.	3-3 204-1	8; 9; 11; 12; 13
Privacidade e Segurança de Dados	O BRB trabalha para garantir a privacidade e a segurança dos dados dos clientes. Os esforços, nessa direção, buscam proporcionar uma experiência segura e confiável, que supere as expectativas dos usuários, protegendo todas as suas informações pessoais e direitos. A transparência e a responsabilidade na gestão de dados são fundamentais para alcançar a principalidade nas comunidades nas quais o BRB atua.	3-3 418-1	8; 16

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI



Sumário de Conteúdo GRI

Declaração de uso: O Banco de Brasília S.A. (BRB) relatou os indicadores em conformidade com as Normas da GRI

Norma setorial da GRI (2021): Não se aplica neste ciclo de relato

Norma GRI utilizada: FUNDAMENTOS 2021

TÓPICO GRI	DEFINIÇÃO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO
A organização e suas práticas de relato			
2-1	Detalhes da organização	11	
2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	11; 92	
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	4; 92	
2-4	Reformulações de informações	4; 92	
2-5	Verificação externa	92; 105	
Atividades e trabalhadores			
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	11; 12; 15; 16; 17; 18; 19; 21; 22	
2-7	Empregados	63; 64; 68	A companhia não possui tais tipos de contratos): ii. empregados temporários, discriminando por gênero e por região; iii. empregados sem garantia de carga horária, discriminando por gênero e por região.



TÓPICO GRI	DEFINIÇÃO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO
2-8	Trabalhadores que não são empregados	62; 69	
Governança			
2-9	Estrutura de governança e sua composição	24	O BRB não possui informações referentes aos itens 2-9c vi., vii. e viii deste indicador.
2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	26; 27	O BRB não possui informações referentes ao item b, subitem ii, deste indicador.
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	24	
2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	25	
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	25	
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	92; 93	
2-15	Conflitos de interesse	25	
2-16	Comunicação de preocupações cruciais	38	
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	25	
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	28	
2-19	Políticas de remuneração	30	
2-20	Processo para determinação da remuneração	30	
2-21	Proporção da remuneração total anual	30; 31	

TÓPICO GRI	DEFINIÇÃO	PÁGINA/RESPOSTA	OMISSÃO
Estratégia, políticas e práticas			
2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	6	
2-23	Compromissos de política	33	
2-24	Incorporação de compromissos de política	33	
2-25	Processos para reparar impactos negativos	34	
2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	37	
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Foram identificados, em 2023, 16 casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos, que totalizaram R\$ 217.791,70 em multas (foram considerados os valores de perda acima de R\$ 50.000,00). Já os casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos, cujas multas foram pagas no transcurso de 2023, somam 19, com valor monetário total de R\$ 602.290,91. Casos de não conformidade considerados significativos são os que evidenciam deficiências e descumprimentos de dispositivos legais e regulamentares que tenham, ou possam a vir ter, reflexos relevantes nas demonstrações financeiras ou nas operações do Conglomerado BRB. Entre as questões envolvidas, estão necessidade de aprimoramento na Gestão de Acessos, governança para discussão de benefício pós-emprego e prazo de publicação de demonstrações financeiras em IFRS. O BRB apresentou os planos mitigatórios dos apontamentos que, em sua maioria, já foram concluídos. Ainda estão em curso parte das ações previstas para aprimoramento da gestão de acessos, tendo em vista a complexidade do tema. A integralidade das ações adicionais de controle será implantada até março de 2025.	
2-28	Participação em associações	42	
Engajamento de stakeholders			
2-29	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	94	
2-30	Acordos de negociação coletiva	70	

NORMA GRI	TÓPICO GRI	DEFINIÇÃO	PÁGINA/ RESPOSTA	OMISSÃO
Inovação e tecnologia				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	93	
	3-2	Lista de tópicos materiais	95	
	3-3	Gestão dos tópicos materiais	55	
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	82; 83	
Combate à corrupção				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	93	
	3-2	Lista de tópicos materiais	95	
	3-3	Gestão dos tópicos materiais	40; 41; 95	
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1	Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	40	
	205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	40	
	205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	40	A Corregedoria do BRB não tem informações para os itens c e d deste indicador.
Ética, integridade e transparência				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	93	
	3-2	Lista de tópicos materiais	95	
	3-3	Gestão dos tópicos materiais	32; 95	

NORMA GRI	TÓPICO GRI	DEFINIÇÃO	PÁGINA/ RESPOSTA	OMISSÃO
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Zero caso	
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou compulsório	Zero caso	
Incentivos aos colaboradores				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	93	
	3-2	Lista de tópicos materiais	95	
	3-3	Gestão dos tópicos materiais	65; 66; 95	
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	64; 68	Informação indisponível/incompleta para o item b deste indicador: Número total e taxa de rotatividade de empregados durante o período de relato, discriminados por faixa etária, gênero e região. A metodologia de análise atualmente utilizada pelo BRB calcula o <i>turnover</i> geral da Instituição, com o objetivo de evitar distorções no percentual, que ocorrem quando há segmentação dos dados por faixas (sexo, região, faixa de idade). Sendo assim, o <i>turnover</i> geral acumulado nos respectivos anos são: 3,88% em 2020; 7,10% em 2021; 6,07% em 2022, e 4,57% em 2023.
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	70; 74	
Saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	93	
	3-2	Lista de tópicos materiais	95	
	3-3	Gestão dos tópicos materiais	70; 75; 95	



NORMA GRI	TÓPICO GRI	DEFINIÇÃO	PÁGINA/ RESPOSTA	OMISSÃO
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	76	
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	70	
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	71; 76	
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	76	
Atração, retenção e desenvolvimento de talentos				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	93	
	3-2	Lista de tópicos materiais	95	
	3-3	Gestão dos tópicos materiais	68; 95	
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de treinamento ao ano por colaborador	80	
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	78	
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional	29	
Desempenho econômico-financeiro				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	93	
	3-2	Lista de tópicos materiais	95	
	3-3	Gestão dos tópicos materiais	50; 51; 95	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	54	

NORMA GRI	TÓPICO GRI	DEFINIÇÃO	PÁGINA/ RESPOSTA	OMISSÃO
Gestão de risco sistêmico da operação, com foco na perenidade da empresa				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	93	
	3-2	Lista de tópicos materiais	95	
	3-3	Gestão dos tópicos materiais	43; 90; 95	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas		Informação indisponível / incompleta
Boas práticas em compras e contratações				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	93	
	3-2	Lista de tópicos materiais	95	
	3-3	Gestão dos tópicos materiais	87; 95	
GRI 204: Práticas de Compras 2016	204-1	Participação de fornecedores locais no total das compras	87	
Privacidade e segurança de dados				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	93	
	3-2	Lista de tópicos materiais	95	
	3-3	Gestão dos tópicos materiais	59; 95	
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	61	

Relatório de asseguuração limitada dos auditores independentes

[GRI 2-5]



Relatório de asseguuração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Integrado

Aos
Acionistas, Conselheiros e Administradores do
BRB – Banco de Brasília S.A
Brasília – DF

Introdução

Fomos contratados pelo BRB – Banco de Brasília S.A (“BRB”) para apresentar nosso relatório de asseguuração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Integrado 2023 do BRB (“Relatório Integrado”), relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguuração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório Integrado, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração do BRB

A administração do BRB é responsável por:

- selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório Integrado;
- preparar as informações com base nos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI – Standards) e da Orientação Técnica OCPC 09 – Relato Integrado, correlatas com a Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo *International Integrated Reporting Council* (IIRC);
- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório Integrado, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Integrado 2023, com base nos trabalhos de asseguuração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico (CTO) N° 07/2022, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, e com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguuração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 (*Revised*) – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a elas, inclusive quanto à

EY 1/3



aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório Integrado 2023, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguuração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do BRB e outros profissionais do BRB que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguuração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguuração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Integrado, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório Integrado 2023, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório Integrado 2023, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório Integrado 2023;
- b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório Integrado 2023; e
- d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguuração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração da *Global Reporting Initiative* (GRI – Standards) aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório Integrado 2023.

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

EY 2/3



Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguuração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguuração razoável. Conseqüentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguuração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguuração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguuração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Integrado 2023. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

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

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da *Global Reporting Initiative* (GRI – Standards) e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões prevêm, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguuração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente ao critério selecionado (GRI – Standards).

Base para conclusão com ressalva

Na elaboração e divulgação do Relatório Integrado 2023, a administração do BRB não apresentou informações consistentes sobre o indicador “GRI 2-8 – Trabalhadores que não são empregados”. Adicionalmente, até a data da emissão do nosso relatório de asseguuração limitada, a administração do BRB não havia concluído o processo de levantamento e análise dos requerimentos do GRI de divulgação sobre o indicador “GRI 201-2 – Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas”. Desta forma, não foi possível obter evidências suficientes e apropriadas para embasar nossa conclusão a respeito destes indicadores.

EY 3/3



Conclusão com ressalva

Com base em nossos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, exceto pelos possíveis efeitos dos assuntos descritos no parágrafo “Base para conclusão com ressalva”, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório Integrado relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023 do BRB, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, com base nos critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI – Standards) e da Orientação Técnica OCPC 09 – Relato Integrado.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

Ernst & Young
Auditores Independentes S/S Ltda.
CRC SP-015199/O


Gilberto Bizzerra De Souza
Contador CRC - RJ-076328/O

EY 4/3

Informações corporativas

BRB

Banco de Brasília

CNPJ: 00.000.208/0001-00

E-mail

ri@brb.com.br

Telefone

(61) 3409-2085

Site de RI

<https://ri.brb.com.br/>

Site Institucional

<https://www.brb.com.br/>

Créditos

Consultoria GRI / Produção

Editorial e Gráfica:

Global RI

Coordenação

BRB