

Banco do Brasil S.A.

Setor Bancário Sul - Brasília - DF - CNPJ 00.000.000/0001-91

Relatório da Administração

Senhoras e Senhores Acionistas,

Apresentamos o Relatório da Administração do Banco do Brasil relativo ao exercício de 2011, de acordo com as exigências da Lei das Sociedades por Ações, do Conselho Monetário Nacional – CMN, do Banco Central do Brasil – Bacen, da Comissão de Valores Mobiliários – CVM e do Estatuto Social do Banco do Brasil.

AMBIENTE ECONÔMICO

No ambiente internacional, o ano de 2011 foi marcado pela deterioração na percepção de risco acerca da sustentabilidade fiscal de alguns países do continente europeu em uma conjuntura de forte revisão das perspectivas de crescimento econômico, aumento do risco soberano, rebaixamento de *rating* e significativa piora das condições de financiamento. O risco de uma nova recessão na Região levou inclusive o Banco Central Europeu a reduzir a taxa de juros básica para 1,0% a.a.

Nos Estados Unidos, não obstante os incipientes sinais de recuperação econômica, principalmente a partir do segundo semestre, que contribuíram inclusive para a apreciação do dólar, os desafios para a sustentação do crescimento da economia ainda são relevantes. O mercado de trabalho continuou fraco, com a taxa de desemprego registrando média próxima a 9,0% em 2011, o processo de desalavancagem das famílias ainda em ritmo lento, além de ter sido criado um certo impasse político em torno de questões fiscais.

Em meio a essas adversidades, a economia brasileira mostrou-se novamente resiliente, ancorada em robustos fundamentos macroeconômicos e sustentada pelo dinamismo da demanda doméstica. Avaliando que o ambiente externo proporcionaria um processo desinflacionário para o Brasil, tanto via recuo nos preços internacionais das commodities quanto via desaceleração do nível de atividade, o Banco Central do Brasil decidiu, proativamente, inverter o rumo da política monetária no segundo semestre de 2011. O contínuo processo de elevação da taxa básica de juros observado até meados do ano deu lugar a um novo ciclo de flexibilização monetária a partir de agosto, o qual também foi facilitado por condições fiscais mais favoráveis. Com isso, a taxa Selic, que atingiu 12,5% a.a. em julho, encerrou o ano em 11,0% a.a. mesmo em um ambiente de forte pressão sobre os preços, cuja taxa de inflação, medida pelo IPCA, finalizou o período em 6,5%. Assim, 2011 configurou-se como o oitavo ano consecutivo de cumprimento da meta de inflação.

Ainda que os canais de transmissão da crise externa tenham proporcionado um menor dinamismo da economia brasileira, principalmente na parte final do ano, 2011 foi caracterizado por taxas de desemprego em patamares mínimos, elevada geração líquida de empregos formais e importantes ganhos reais de renda. Tais fundamentos, em conjunto com o dinamismo do mercado de crédito, continuaram sendo os principais vetores de impulso à demanda doméstica e funcionaram como fatores preponderantes para garantir uma maior resistência da economia aos efeitos adversos da crise nos países desenvolvidos.

DESTAQUES DO PERÍODO

Com lucro líquido de 12,1 bilhões e ativos totais de 981,2 bilhões, o BB encerrou o exercício de 2011 como líder no Sistema Financeiro Nacional, destacando sua atuação no crédito com 19,2% de participação de mercado.

A seguir, estão relacionados, em ordem cronológica, alguns eventos relativos ao BB que foram destaques no período:

- emissão, em janeiro, de títulos do programa *Global Medium Term Notes* (GMTN) em Euros, que resultou na captação de EUR 750 milhões, uma das maiores já realizadas por uma empresa brasileira;
- aquisição, em janeiro, da totalidade da participação acionária (16,67% ON) detida pela Sul América Capitalização S.A. na Brasilcap, pelo valor de R\$ 137 milhões;
- assinatura, em janeiro, de contrato de compra e venda de ações com a Visa International Service Association para aquisição de parte das ações detidas por essa companhia na Companhia Brasileira de Soluções e Serviços – CBSS, correspondendo a 4,99% do capital social da CBSS, no valor de R\$ 85,5 milhões;
- lançamento da Bandeira Elo, administrada pela empresa Elo Serviços, com início da comercialização do Ourocard Elo em abril. A efetivação da sociedade do Banco do Brasil na Elo Participações – Responsável pela consolidação dos negócios relacionados a meios eletrônicos de pagamento (cartões de crédito, débito, pré-pago, *co-branded*) – foi concretizada com a assinatura dos documentos societários em abril;
- elevação dos *ratings* do BB pela agência *Fitch Rating* em abril;
- concretização da operação para aquisição do controle acionário do Banco Patagonia (da Argentina), em abril, com o pagamento aos vendedores e a transferência ao BB de 366.825.016 ações ordinárias, que correspondem a 51% do capital social e votante daquele banco. Em outubro foi realizada a Oferta Pública de Aquisição Obrigatória (OPA). Com a Oferta, o Banco passou a ser titular de 424.101.958 ações ordinárias, correspondendo a 58,96% do capital social e votante;
- assinatura de contrato de compra e venda para aquisição de 100% das ações do EuroBank, pelo valor de US\$ 6 milhões em abril;
- emissão de Dívida Subordinada no exterior, pelo valor de US\$ 1,5 bilhão em maio. O Bacen aprovou a elegibilidade dessa emissão como capital de Nivel II do Patrimônio de Referência;
- inauguração, em maio, da loja conceito em Brasília configurando-se em uma iniciativa inédita no varejo bancário, com um espaço no qual os clientes podem experimentar os principais atributos que compõem o posicionamento de marca do Banco;
- aquisição, em maio, por R\$ 2,8 bilhões, dos direitos de ofertar produtos e serviços bancários, a partir de 02.01.2012, nas agências do “Banco Postal” da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT;
- elevação dos *ratings* do BB pela agência Moody’s em junho;
- aniversário, em junho, de cinco anos de listagem no Novo Mercado, segmento mais elevado de empresas que adotam práticas de Governança Corporativa da BM&FBovespa;
- aprovação da homologação pelo Bacen do aumento do capital social do Banco em R\$ 44,6 milhões, resultante do exercício do Bônus de Subscrição série “C”, em outubro. A operação resultou na emissão de 4,7 milhões novas ações ordinárias. Após a operação, o Banco do Brasil liquidou todos os Bônus de Subscrição série “C”;
- elevação do *rating* na escala global de “BBB-” para “BBB” pela agência Standard & Poor’s em novembro;
- emissão de *Senior Notes* no mercado norte-americano em novembro. Com a operação o Banco captou US\$ 500 milhões, com um dos menores custos já registrados, o que mostra a confiança do investidor internacional na Instituição.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARA O PERÍODO 2012–2016

Com o objetivo de manter a liderança na indústria bancária brasileira e reforçar seu papel de parceiro fundamental para o desenvolvimento do Brasil, o Banco do Brasil priorizou como grandes temas estratégicos para o período de 2012-2016 a geração de resultados sustentáveis; a expansão da internacionalização; a melhoria do atendimento e o aumento da eficiência operacional.

Os resultados sustentáveis serão decorrentes da manutenção das boas práticas de Governança Corporativa, aliadas aos investimentos em infraestrutura e tecnologia, bem como à contínua capacitação dos funcionários para os novos desafios da Empresa. Também contribui para a sustentabilidade dos negócios o cumprimento do papel institucional que articula a rentabilidade das operações com o compromisso com o desenvolvimento do País. A parceria com o Governo será feita com ênfase na inclusão social e produtiva – urbana e rural – na qualificação técnica e profissional em atividades geradoras de trabalho e renda e na modernização da previdência pública.

A expansão da atuação internacional terá como direcionadores três vetores: a existência de comunidades de brasileiros no exterior, a transnacionalização de empresas brasileiras e o aumento no intercâmbio comercial do Brasil com o mundo.

A melhoria do atendimento ocorrerá por meio do aprimoramento do relacionamento com o cliente e o aumento da eficiência operacional se dará por meio do aprimoramento da gestão de processos.

SUSTENTABILIDADE

Em 2011, o Banco do Brasil, mais uma vez, incorporou a responsabilidade socioambiental nos diversos processos da Empresa. Uma das ênfases foi o crédito responsável, que veda a concessão de crédito a clientes incluídos em relação de empregadores que submetem seus trabalhadores a formas degradantes de trabalho, que os mantêm em condições análogas ao trabalho escravo ou que estejam envolvidos com trabalho infantil e exploração sexual de menores. Além disso, o BB é signatário de Pactos e Compromissos pelo Crédito Sustentável, como os Princípios do Equador e o Protocolo Verde.

AGENDA 21 DO BB

No âmbito do Plano de Sustentabilidade - Agenda 21 BB, em 2011 foram implantadas ações de aprimoramento da gestão de crises e riscos relativos a eventos climáticos extremos e da gestão de fornecedores com novos padrões para compras sustentáveis e logística reversa.

A gestão do Programa de Inclusão Digital do BB foi transferida da Diretoria de Tecnologia para a Fundação Banco do Brasil, integrando os projetos de telecentros com o de estações digitais e a abertura de um novo programa o Programa de Inclusão e Transformação Social por meio da doação de computadores substituídos.

No exercício de 2011, a Estratégia Desenvolvimento Regional Sustentável – DRS contabilizou 4,1 mil planos de negócios em implementação, envolvendo 1,7 milhão de beneficiários em 4,1 mil municípios brasileiros, com saldo da carteira de crédito da ordem de R\$ 11,8 bilhões, dos quais cerca de R\$ 7,1 bilhões aplicados por meio do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf).

O Banco do Brasil lançou também, em 2011, quatro fascículos sobre atuação na cadeia da reciclagem e resíduos sólidos, com foco nos 4.976 municípios com até 50 mil habitantes. São orientações para as prefeituras elaborarem planos Municipais ou Intermunicipais de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, em cumprimento à Lei nº 12.305/10, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos, de responsabilidade compartilhada entre governos, empresários e cidadãos.

No segmento de micro e pequenas empresas, a parceira do BB nos Arranjos Produtivos Locais (APL) busca promover a associação e a cooperação entre os empreendedores, ampliar a concessão de crédito, fomentar a expansão e a inovação tecnológica, a capacitação empresarial e, consequentemente, o acesso aos mercados. Até dezembro, o BB apoiava 206 APL, prestando atendimento a 21,4 mil empreendimentos e disponibilizando R\$ 2,7 bilhões em crédito.

Maiores informações, veja o site www.bb.com.br/sustentabilidade

PROGRAMA ÁGUA BRASIL

O Banco do Brasil atua em defesa da causa “água” por meio de projetos no meio rural e no meio urbano, na comunicação e engajamento para a causa, no aperfeiçoamento de critérios socioambientais para financiamento e investimento do Banco e no desenvolvimento de novos negócios.

Para conduzir as ações, pactuou-se uma parceria de cinco anos, prorrogáveis por mais cinco, com o WWF – Brasil, FBB – Fundação Banco do Brasil e ANA – Agência Nacional de Águas.

Ainda com relação ao tema água, o BB tornou-se signatário das plataformas CEO *Water Mandate* e *World Water Council*, fóruns de discussão em nível mundial visando à identificação e replicação de melhores práticas no consumo de recursos hídricos.

Maiores informações, veja o site www.bb.com.br/aguabrasil

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

O Banco do Brasil registrou lucro líquido de R\$ 12,1 bilhões no exercício, resultado 3,6% superior ao registrado no mesmo período do ano anterior, com retorno anualizado sobre o patrimônio líquido de 22,4%. O lucro líquido por ação foi de R\$ 4,28 no período.

Os ativos somaram R\$ 981,2 bilhões, crescimento de 21% em 12 meses, com retorno sobre ativos de 1,4% no período. O patrimônio líquido alcançou R\$ 58,4 bilhões, incremento de 15,8% em 12 meses.

	R\$ milhões		
Destaque			
Resultado¹	2011	2010	Δ 2010 (%)
Lucro Líquido	12.126	11.703	3,6
Lucro sem Efeitos Extraordinários	11.751	10.664	10,2
Resultado Bruto da Intermediação Financeira	27.513	25.562	7,6
Receita de Operações de Crédito	61.998	50.960	21,7
Receita de Prestação de Serviços e Tarifas Bancárias	18.242	16.173	12,8
Resultado de Operações de Seguros, Previdência e Capitalização	2.265	1.888	20,0
Despesas Administrativas ²	28.335	26.060	8,7
Lucro Líquido por Ação (em R\$)	4,28	4,34	(1,4)
Retorno sobre Ativos	1,4	1,5	(0,1 p.p)
Retorno sobre Patrimônio Líquido	22,4	27,0	(4,7 p.p)
Índice de Eficiência ³	42,4	42,6	(0,2 p.p)
			R\$ bilhões
Patrimoniais	Dez/11	Dez/10	Δ Dez/10 (%)
Ativos	981,2	811,2	21,0
Carteira de Crédito Ampliada ⁴	465,1	388,2	19,8
Captações de Mercado ⁵	637,6	519,0	22,8
Recursos Administrados	415,8	360,2	15,4

¹ Itens baseados nas Demonstrações Consolidadas.

² Refere-se à soma de Despesas de Pessoal e Outras Despesas Administrativas.

³ Despesas Administrativas sobre Receitas Operacionais, sem itens extraordinários.

⁴ Inclui Títulos e Valores Mobiliários privados e garantias prestadas.

⁵ Depósitos à Vista, Prazo, Poupança, Interfinanceiros e Captações no Mercado Aberto.

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

DESEMPENHO DOS PAPÉIS

O BB encerrou o 2011 com valor de mercado de R\$ 67,9 bilhões. Na carteira teórica do Ibovespa para o quadrimestre jan/12–abr/12 o Banco ocupa a 7ª posição, com 3,17% de participação.

As ações do Banco do Brasil (BBAS3) encerraram o exercício de 2011 cotadas a R\$ 23,70, variação de -24,6% em 12 meses, frente à desvalorização de 18,1% do Ibovespa.

A BBAS3 foi negociada em todos os pregões da BM&FBovespa, com volume médio diário de R\$ 155,2 milhões no ano, contra R\$ 125,1 milhões no exercício anterior, e permanece listada nas carteiras teóricas dos principais índices da bolsa: Ibovespa, Ibrx50, IGC, ISE e Itag.

A ação do Banco do Brasil foi listada mais uma vez no índice ISE da BM&FBovespa como resultado de uma gestão guiada pela Agenda 21 empresarial.

Em dezembro de 2011, o Programa de *American Depositary Receipt* –ADR Nivel I do Banco do Brasil apresentou 13 milhões de recibos em circulação.

No período de abril a junho de 2011, ocorreu o exercício dos bônus de subscrição C (BBAS13) emitidos em 17.06.1996. Cada bônus garantiu o direito de subscrever 3.131.799 ações. O exercício dos bônus gerou 4.687.773 títulos que, após a homologação pelo Bacen, em 27 de outubro de 2011, foram convertidos em igual número de ações ON. Esse movimento resultou em elevação do capital social do Banco em R\$ 44,6 milhões.

O Banco do Brasil, alinhado à sua prática de reinvestimento de lucros e distribuição de resultado, mantém o *payout* de 40% do lucro líquido auferido sob a forma de dividendos e juros sobre o capital próprio – JCP, em periodicidade trimestral. Assim, no exercício 2011 foram destinados R\$ 4,9 bilhões aos acionistas, sendo R\$ 1.848 milhões como dividendos e R\$ 3.051 milhões na forma de juros sobre o capital próprio. Os 60% remanescentes do lucro foram destinados às reservas legal e estatutárias.

DESEMPENHO DOS NEGÓCIOS

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

O Banco do Brasil encerrou 2011 com uma base de 56 milhões de clientes e 36,1 milhões de contas correntes (33,9 milhões de contas Pessoa Física e 2,2 milhões de contas Pessoa Jurídica), crescimento de 0,5% em 12 meses.

BB 2.0 Programa de Transformação do Varejo

O “BB 2.0 Programa de Transformação do Varejo” congrega as principais iniciativas estratégicas que objetivam consolidar e expandir a liderança do BB no varejo bancário brasileiro, com foco na rentabilização da base de clientes, por meio do atendimento de excelência, conhecimento dos clientes (CRM), ampliação de relacionamento e negócios, eficiência em processos e aumento da oferta de conveniência pela adequação dos canais de atendimento, para melhor aproveitamento das oportunidades de negócios existentes.

Dentre as principais ações realizadas no âmbito do Programa, ao longo do exercício, destacam-se:

- conclusão da implantação do novo modelo de relacionamento com clientes pessoa física em todas as agências do Banco, que promove a adequação do número de clientes sob responsabilidade de cada gerente de relacionamento, com intensificação de contatos e negócios e melhoria no atendimento prestado;
- treinamento da força de vendas na nova plataforma de negócios, ferramenta que racionaliza os principais processos de vendas e amplia o conhecimento sobre as oportunidades com o cliente, elevando a assertividade das ofertas;
- implantação de modelos de propensão ao consumo para produtos bancários priorizados na operação comercial de varejo;
- racionalização dos processos de vendas, com o objetivo de mitigar riscos operacionais e aumentar a satisfação do cliente e a eficiência operacional;
- configuração de 187 agências na nova ambiência de atendimento, que reforça atributos de comodidade e modernidade para os clientes e valoriza os espaços reservados para realização de negócios;
- construção do Plano Estratégico de Conveniência 2011/2015 que consolida a proposta de investimentos em canais físicos do BB para os próximos 5 anos;
- capacitação e aperfeiçoamento de mais de 69 mil funcionários da rede de agências em práticas de negócios e atendimento (mais informações sobre capacitação constam do capítulo “Pessoas” deste relatório);
- desenvolvimento de nova estratégia de relacionamento com clientes pessoa jurídicas atendidas no varejo (Micro e Pequena Empresa – MPE), passando a contemplar empresas com faturamento bruto anual de até R\$ 25 milhões;
- adoção de um modelo de relacionamento diferenciado para clientes agroempresários, com atendimento personalizado, oferta de produtos e serviços específicos e consultoria especializada.

Em maio, o BB criou a Diretoria de Clientes Pessoa Física, com o objetivo de elevar os resultados obtidos com a operação de varejo, assumindo a condução institucional de diversas ações originadas no âmbito do Programa BB 2.0 e atuando de forma estratégica para garantir a visão cliente nas ações comerciais e de relacionamento.

Para alinhar a oferta de produtos e serviços à propensão de consumo, em julho, foi instituída a Oferta Ativa Personalizada que apresenta ao cliente, via terminais de autoatendimento, a melhor oferta de crédito para sua necessidade. As informações são atualizadas diariamente, garantindo maior assertividade na oferta, o que pode ser observado pela contratação de mais de 496 mil operações com um volume de R\$ 3,2 bilhões e valor médio contratado de R\$ 6,5 mil, no período.

Em agosto, o BB promoveu a reestruturação da Diretoria de Micro e Pequenas Empresas, com foco na melhoria do atendimento ao cliente MPE.

Nicho Universitário

O Banco do Brasil é a instituição financeira que apresenta a maior participação de mercado no segmento jovem universitário, com 1,3 milhão de contas universitárias, correspondentes a 25% do mercado.

Durante o ano de 2011, o BB realizou diversas ações em instituições de ensino superior públicas e privadas, promoveu eventos esportivos e culturais e desenvolveu ações por meio das redes sociais – *Twitter* (@eufoacoantecr), *Facebook* – e do site www.eufoacoantecr.com.br, um espaço colaborativo onde o jovem pode interagir com o BB, conhecer os eventos e participar de promoções.

Como agente financeiro do Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior – FIES, o BB tem feito parcerias com universidades privadas, o que contribuiu para o resultado observado em 2011, quando foram contratadas 46 mil operações, totalizando R\$ 1,6 bilhão.

Clientes Atacado

Na área de clientes Atacado, o BB atende empresas com faturamento anual bruto superior a R\$ 25 milhões. Em 2011, a segmentação desses clientes foi revisada de acordo com as seguintes características:

- Segmento Empresarial: subdividido em *Middle* e *Upper Middle*, é composto por clientes com faturamento bruto anual entre R\$ 25 milhões e R\$ 400 milhões (indústrias) ou R\$ 600 milhões (comércio e serviços);
- Segmento *Corporate*: tratam-se de clientes com faturamento bruto anual a partir de R\$ 400 milhões (indústrias) ou R\$ 600 milhões (comércio e serviços) até R\$ 1,5 bilhão (indústria) ou R\$ 2 bilhões (comércio e serviços);
- Segmento *Large Corporate*: composto por clientes com faturamento bruto anual superior a R\$ 1,5 bilhão (indústria) ou R\$ 2 bilhões (comércio e serviços).

Para adequar estruturas operacionais ao novo modelo de segmentação, a rede de atendimento também foi revisada, com expansão da quantidade de pontos de 121 para 132, compreendendo agências *Large Corporate*, *Corporate*, Empresariais e Plataformas de Atendimento. Esse movimento foi caracterizado especialmente pelo reforço da rede de agências dedicadas aos segmentos *Corporate* e *Large Corporate* e pela implantação de 10 novas plataformas de atendimento em polos de desenvolvimento no interior do País como Sinop (MT) e Feira de Santana (BA).

O novo modelo de atendimento fundamenta-se ainda na centralização dos serviços de *middle* e *back office* de todas as agências do Atacado em unidades denominadas Centro de Serviços Atacado – CSA, que prestam serviços especializados às agências para a condução de processos de cadastro, operações de crédito e outros, otimizando o tempo de resposta aos clientes e melhorando os níveis de *compliance*, além de promover ganhos de escala decorrentes da especialização e volumes. A quantidade de unidades CSA foi ampliada de dois para três em 2011 e as agências atendidas passaram de 9 para 18. Para 2012 está prevista a expansão da rede de CSA para cinco unidades, que atenderão às 82 agências de Atacado.

No âmbito da capacitação dos funcionários, foram computadas 163 mil horas em treinamentos desenvolvidos para as diferentes áreas de especialização, o que equivale a média de 60 horas por funcionário em 2011. Esses treinamentos foram oferecidos pela universidade corporativa do BB e por escolas de negócios de primeira linha.

Como resultado dessas iniciativas a Margem de Contribuição dos clientes atacado cresceu 27,2% no período.

Clientes Private

O volume de recursos sob gestão do segmento *Private Bank* passou de R\$ 35,3 bilhões em dezembro de 2010 para 50,8 bilhões em dezembro de 2011, crescimento de 44% no período.

Na categoria de clientes produtores rurais com Renda Bruta Agropecuária Anual, igual ou superior a R\$ 10 milhões, o BB desenvolveu modelo de relacionamento diferenciado, com atendimento personalizado, oferta de produtos e serviços customizados com elevada performance, fluxos diferenciados e consultoria qualificada. Atualmente o modelo atende 1.769 clientes, que concentram R\$ 3,6 bilhões em volume de crédito total.

Em 2011, o Banco do Brasil superou a marca de R\$ 6,2 bilhões em estoque de Letras de Crédito do Agronegócio – LCA, distribuídas em mais de 1,6 mil operações, representando um acentuado crescimento frente ao estoque de R\$ 270 milhões em dezembro de 2010. O Produto possui atratividade para os investidores pessoa física, em virtude do benefício tributário vigente (aliquota zero), especialmente no segmento *Private*, proporcionando maior retorno sobre o capital frente a outros investimentos de riscos equivalentes.

Gestão de Atendimento e Canais

O BB disponibiliza a seus clientes acesso à realização de negócios por meio de redes físicas (agências, postos de atendimento, terminais de autoatendimento e correspondentes) e virtuais (central de atendimento, internet, *mobile banking* e TV Digital) com uma visão de conveniência para o cliente onde cada ponto de atendimento atende às necessidades e dinâmicas de cada região.

Em sua rede física, o BB encerrou o ano com a maior quantidade de agências do Brasil, com 5.263 unidades, além de contar com 13.733 correspondentes, mais de 8,5 mil postos de atendimento e o maior parque de terminais de autoatendimento da América Latina, com 43.602 máquinas próprias. Das agências e dos Postos de Atendimento Bancário – PAB do BB, 94,5% estão adaptados para pessoas com deficiência física.

Coerente com a estratégia de ampliar a presença em comunidades pacificadas, em 2011 o BB inaugurou agências no Rio de Janeiro, Cidade de Deus e Rocinha, no Rio de Janeiro, contribuindo para a inclusão bancária e o desenvolvimento sustentável dessas localidades.

O BB é o único Banco com rede de agências especializada para atendimento ao setor público, presentes em todas as capitais e principais municípios do Brasil.

No exterior, o BB possui duas redes: própria, formada por 40 pontos de atendimento em 23 países, e complementar, formada por 1.048 bancos correspondentes em 133 países. Na América do Sul, a presença do BB é ampliada pela rede do Banco Patagonia, que agrega 172 pontos de atendimento.

Nos terminais de autoatendimento foram efetivadas aproximadamente 33,6% das operações bancárias em dezembro. Para oferecer maior comodidade e conveniência, em 2011 foram modernizados 3.285 terminais e instalados mais de 250 novas máquinas. Nesses equipamentos, o Banco consolidou o uso de tecnologias como plataforma operacional Linux e monitores *touch screen*. O menu de produtos e serviços foi estilizado conforme a segmentação dos clientes, proporcionando atendimento personalizado, oferta de soluções direcionadas a cada público e um ambiente visual mais leve. Os canais automatizados responderam por 93,8% do total de transações em dezembro.

O Autoatendimento BB pela Internet fechou o exercício com a marca de mais de 1,6 bilhão de transações efetivadas, correspondendo a 34% do total das transações e mais de 12,5 milhões de clientes aptos a utilizar o canal. O Gerenciador Financeiro, autoatendimento pessoa jurídica pela internet e pelo celular, alcançou 2,7 bilhões de transações, sendo utilizado por mais de 1,6 milhão de empresas.

No Autoatendimento BB pelo Celular foram realizadas 41 milhões de operações pelos mais de 1,8 milhão de clientes que possuem o celular autorizado a efetuar transações bancárias. A partir de 2011 o Banco disponibilizou novos aplicativos para acesso ao *mobile banking* BB por meio de *smartphones*, contemplando 87% das plataformas operacionais existentes para esse tipo de equipamento.

Na Central de Atendimento BB foram realizadas 226,8 milhões de transações no ano de 2011. Ao final do exercício, 10,1 milhões de clientes estavam habilitados a utilizar o canal. Desde novembro, todas as agências do BB fazem parte do novo Serviço de Apoio ao Consumidor – SAC BB, que centraliza o tratamento das ocorrências abertas por meio do telefone 0800 729 0722 e registradas na internet ou nas próprias agências.

O exercício de 2011 também foi marcado por inovações no atendimento prestado aos clientes. Entre essas inovações, destacam-se:

- disponibilização do acesso ao Gerenciador Financeiro e ao Autoatendimento Setor Público por meio do iPhone e iPod *Touch*;
- lançamento do portal *mobile* BB, totalmente inovador, com conteúdos dinâmicos, interatividade, links para as principais notícias do BB e acesso direto às redes sociais;
- lançamento da solução de autoatendimento para TV Digital Aberta, a única no país;
- lançamento, em parceria com uma fabricante de aparelhos televisores, de aplicativo para *Smart TV* que permite acesso a transações de autoatendimento BB, tais como consultas (saldos e extratos), simulação e contratação de CDC, aplicação e resgate em fundos de investimento e CDB;
- BB Fluvial: em abril, o Amazonas foi o primeiro estado brasileiro a receber uma unidade do correspondente bancário móvel fluvial, especializado no atendimento, integração e bancarização da população ribeirinha da Bacia Amazônica. Atualmente, existem quatro embarcações em operação, sendo três no Amazonas e uma no Pará;
- Espaço Banco do Brasil: em maio, o BB inaugurou no shopping Iguatemi Brasília, a primeira loja conceito do setor financeiro nacional. O Espaço foi idealizado para ser local de experimentação da marca, aproximando ainda mais o BB e seu cliente;
- sala de conveniência BB em Nova Iorque: em julho, foi inaugurada a primeira sala de conveniência no exterior, oferecendo atendimento personalizado aos clientes pessoa física, em português e inglês;
- BB Móvel: lançado em agosto, esse correspondente bancário móvel terrestre foi desenvolvido para atender clientes em praças ou comunidades desassistidas de atendimento bancário, feiras, eventos e em cidades atingidas por catástrofes climáticas;
- conclusão do Teste Piloto de Compartilhamento das Redes Externas de Terminais de Autoatendimento, do qual participaram Banco do Brasil, Banco Bradesco e Banco Santander, com o objetivo de avaliar a atratividade para os clientes das instituições, bem como os impactos tecnológicos e as implicações operacionais relativamente ao tema;
- formalização, para atuar em todo o Brasil, da parceria entre o BB e a empresa operadora de programas de fidelização *Dotz*, oferecendo aos clientes do BB mais alternativas e maior velocidade no acúmulo de pontos.

O atendimento pelas redes sociais, *Twitter* com o perfil @maisbb e com a página Mais Banco do Brasil no *Facebook*, mostrou-se eficiente e tem atraído cada vez mais clientes.

Em 2011, destaca-se a aquisição, pelo Banco do Brasil, do direito de ser parceira da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos para o serviço de correspondente bancário através do Banco Postal. A operação permitirá ao BB antecipar a estratégia de estender seus pontos de atendimento em todo o País e estar em 100% dos municípios brasileiros até 2015. Com o acordo, essa meta deverá ser atingida em 2012. Hoje, o Banco está presente em 5.378 municípios, com 53.057 pontos de atendimento. Os Correios possuem 6.192 agências com o Banco Postal e estão presentes em 95% dos municípios brasileiros.

O compromisso com os direitos do consumidor e com o bom atendimento é manifestado pela transparência e objetividade nas relações com clientes. O BB informa de maneira clara e direta as taxas e tarifas praticadas. Os funcionários recebem treinamentos específicos para melhorar o atendimento, tais como “Linguagem Brasileira de Sinais–Libras” e “Código de Defesa do Consumidor”.

Como evidência da importância que o Banco do Brasil dá ao tema atendimento ao cliente, em 2011 foram contratados 8.754 novos funcionários, sendo 7.838 direcionados diretamente ao atendimento em nossas agências.

Parcerias com Clientes Governo

O Banco do Brasil é um dos principais agentes financeiros dos Governos Federal, Estaduais e Municipais na implantação de políticas públicas, projetos e programas, para impulsionar o desenvolvimento do país.

Atualmente, além das parcerias com o Governo Federal, o Banco do Brasil é o agente financeiro de 16 Estados, 16 Capitais e mantém negócios com a maioria dos municípios do país, oferecendo soluções específicas para a administração pública. Dentre os principais produtos e serviços, destacam-se em 2011:

- Repasse de Recursos: dentre os repasses efetuados pela União para os entes públicos destacam-se as transferências constitucionais, tais como FPM, FPE e Fundeb, que, no ano, totalizaram R\$ 354,7 bilhões;
- Fundos de Invest

Banco do Brasil S.A.

Sector Bancário Sul - Brasília - DF - CNPJ 00.000.000/0001-91

- m) Autoatendimento Setor Público – AASP: no ano foram realizadas 226,3 milhões de transações no AASP num total de 18,9 mil usuários. O Banco disponibilizou acesso ao Autoatendimento Setor Público por meio de *iPhone/iPod Touch* e aparelho celular/smartphone com o sistema Android. A nova forma de acesso segue estritamente os padrões de segurança do Banco e as mesmas formas de autenticação do Autoatendimento Setor Público via internet;
- n) Estado de São Paulo: a rede especializada no atendimento exclusivo para os clientes Governo no estado de São Paulo foi ampliada, abrangendo o segmento Estadual, Municipal e Poder Judiciário. Foram inauguradas novas agências Setor Público em Baurer e Ribeirão Preto, além das já existentes em Campinas e na Capital. No ano, a captação governo no Estado de São Paulo totalizou R\$ 82,5 bilhões, o que representa 43% do total captado pelo Banco nesse nicho. Houve ainda a reorganização no atendimento às Prefeituras e demais entes públicos municipais do Estado de São Paulo, em função da incorporação do Banco Nossa Caixa. Tal movimento caracterizou a designação de agências específicas para o relacionamento com os gestores municipais, envolvendo cerca de 2.118 contatos.

Institutos de Previdência (Regimes Próprios de Previdência Social – RPPS)

O Banco do Brasil é a instituição financeira com a maior participação de mercado na captação de recursos do segmento Regime Próprio de Previdência Social.

Foi ampliado o atendimento personalizado a esse segmento para prestação de serviços previdenciários e assessoria financeira qualificada por meio de fundos de investimentos exclusivos e soluções estruturadas o que tem contribuído para a fidelização e os resultados observados em 2011, quando foram captados R\$ 4,7 bilhões, totalizando R\$ 17,1 bilhões ao final do ano.

Em 2011, o Banco atuou com foco no apoio às políticas de governo direcionadas para a sustentabilidade e desenvolvimento da previdência do servidor público, com destaque para o acordo de cooperação com o Ministério da Previdência Social - MPS no fomento a criação de Regimes Próprios de Previdência Social.

INTERNACIONALIZAÇÃO

O BB iniciou o projeto de centralização organizacional de suas unidades do continente europeu em Viena (Áustria). O processo já conta com a aprovação das autoridades reguladoras locais e busca aprimorar a estrutura de governança existente. Adicionalmente, foi concluída a implementação de um centro de suporte aos negócios em Portugal, visando ao atendimento a todas as unidades na Europa.

Em continuidade ao projeto de expansão no exterior, o Banco do Brasil obteve:

- a) autorização do Bacen, em outubro, para transformação do escritório de representação BB Xangai (China) em agência, o que permitirá a ampliação das atividades negociais do Banco naquele país;
- b) autorização do Bacen, em dezembro, para instalação do escritório de representação do BB em Bogotá (Colômbia). A abertura da dependência proporcionará ao Banco a possibilidade de aprofundar o conhecimento do mercado local e confirmar as oportunidades de negócios, permitindo, ao mesmo tempo, ganhar *expertise* e inserir-se no mercado de forma gradual.

CAPTAÇÕES

O Banco do Brasil, líder no mercado de depósitos, registrou R\$ 637,6 bilhões em captações ao final de 2011, 22,8% de crescimento frente ao mesmo período do ano anterior, o que reflete a confiança dos clientes no BB. Destaque para os depósitos a prazo e em poupança que cresceram 29,6% e 12,1%, respectivamente, nos últimos 12 meses.

As captações externas atingiram o montante de US\$ 34,6 bilhões ao final do exercício de 2011, variação de US\$ 9,2 bilhões ou 36,4% em relação ao exercício anterior. O volume captado em Depósitos Interbancários no exterior atingiu US\$ 10 bilhões em dezembro/2011, com destaque para as captações de depósitos a prazo no valor de US\$ 9,2 bilhões, que revela um índice de contratação de 121,8% do montante vencido no período.

Destaque ainda para as emissões de títulos do programa *Global Medium Term Notes* (GMTN) em Euros, que resultou na captação de EUR 750 milhões, uma das maiores já realizadas por uma empresa brasileira. Adicionalmente, o BB também realizou a emissão de Dívida Subordinada no valor de US\$ 1,5 bilhão e de *Senior Notes* no montante de US\$ 500 milhões. Em todas as emissões os custos financeiros foram competitivos, fatores que demonstram o interesse do mercado por títulos de emissão do BB.

Buscando diversificar sua forma de atuação no mercado, o BB oferece aos seus clientes a possibilidade de aplicação em Letras Financeiras – LF, cujo saldo ao final de 2011 foi R\$ 7,1 bilhões.

ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS DE TERCEIROS

A BB Gestão de Recursos – BB DTVM, subsidiária integral do Banco do Brasil, é signatária dos Princípios para o Investimento Responsável – PRI da Organização das Nações Unidas – ONU, e não adquire participação em empresas que desrespeitam princípios relativos à preservação ambiental e aos direitos humanos e do trabalho.

Em 2011, a BB DTVM, maior administradora de recursos de terceiros do País, atingiu R\$ 415,8 bilhões em recursos administrados, divididos entre fundos de investimento e carteiras administradas. Esse volume representou crescimento de 15,4% em 12 meses segundo a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais – Anbima, principalmente em decorrência do lançamento de 63 fundos ao longo do ano de 2011, que juntos somam aproximadamente R\$ 8,2 bilhões em Patrimônio Líquido.

Esses números não incluem o saldo de recursos administrados pelo Banco Votorantim – BV, que atingiu R\$ 30,1 bilhões ao final de dezembro de 2011. Caso fosse consolidado 50,0% do saldo administrado pelo BV, percentual igual à participação do BB em seu capital total, a participação de mercado do Banco do Brasil chegaria a 22,4%.

A fim de qualificar o seu portfólio de produtos frente aos clientes *Private*, a BB DTVM criou o Fundo de Investimento Multimercado Global Acoba - que investe parte de seu patrimônio em empresas brasileiras e globais ligadas ao setor de água, o BB Multimercado LP *Allocation Private*, o BB Multimercado LP *Allocation Plus Private* e o BB Multimercado LP *Allocation Advanced Private* e também os fundos BB Estratégia 6, 7, 8, 9 e 10.

Também visando à sustentabilidade, a gestora lançou no mês de março o fundo BB Multimercado Balanceado LP Jovem e remodelou o BB Ações Índice de Sustentabilidade Empresarial Jovem, ambos direcionados ao público jovem, os quais destinam 20% da taxa de administração para o Programa Água Brasil, por intermédio da Fundação Banco do Brasil. Na mesma linha, em agosto, lançou-se em conjunto com o Votorantim a primeira família de Fundos de Investimento de Participações em Infraestrutura (FIPs-IE): BB Votorantim Energia Sustentável I, II, III. Esses portfólios aplicam no setor de energia renovável.

Segundo as tendências do mercado, iniciou-se em novembro a captação de duas novas opções de fundos de capital protegido: o BB Multimercado Capital Protegido Commodities Agrícolas II LP *Private* e o BB Multimercado Capital Protegido Índices Globais LP *Private*, criados especialmente para atender aqueles investidores que buscam diversificação de seus investimentos com proteção do capital. O primeiro tem como objetivo principal obter ganho com uma cesta de commodities (soja, milho e açúcar) e o segundo, com uma cesta Global de índices de ações (Ibovespa, S&P 500 e Euro Stoxx 50). Ambos têm seu maior diferencial na sua estrutura, que atribui pesos diferentes para cada ativo que compõe a cesta.

Em sua estratégia de internacionalização, a administradora assinou em janeiro um memorando de entendimentos com a *Interbolsa Sociedad Administradora de Inversiones*, uma corretora colombiana, dando início a uma parceria de distribuição de fundos do portfólio BB para os investidores colombianos.

CARTEIRA DE CRÉDITO

A carteira de crédito total do BB, em conceito ampliado (inclui TVM privados e garantias prestadas), encerrou o exercício de 2011 com um saldo de R\$ 465,1 bilhões, apresentado evolução de 19,8% em relação ao mesmo período de 2010 e com participação de mercado de 19,2%.

Em 2011, as operações com pessoas físicas no conceito ampliado mantiveram destaque na carteira total do Banco, representando 28,1%, mesmo após a adoção de medidas macroprudenciais pelo Bacen no final do ano de 2010, que reduziram a expansão do crédito a pessoas físicas. Diante do novo cenário econômico, com o advento da Circular Bacen 3.563 de novembro/11, que teve por objetivo ajustar as medidas até então vigentes via incentivo ao crédito ao consumo em prazos sustentáveis, já pôde ser observado novo patamar de crescimento.

O crédito consignado permanece como a modalidade de maior representatividade na carteira de crédito para pessoas físicas, com 39,3% do total. Com a estratégia de qualificação da base de clientes e foco em linhas de menor risco, a carteira de crédito consignado apresentou um crescimento de 13,9% nos últimos 12 meses, o que reforça a liderança do Banco nesse segmento, cuja participação de mercado alcançou 32,3%. Os empréstimos com servidores públicos continuam como os mais representativos dessa carteira e participam com 85,3% do total. O restante é composto por aposentados e pensionistas do INSS (9,2%) e funcionários do setor privado (5,5%).

O saldo das operações de financiamento de veículos (incluindo operações de *leasing* e aquisições de carteiras da BV Financeira) alcançou R\$ 31,3 bilhões, incremento de 14,4% em doze meses.

O crédito imobiliário no BB manteve a tendência de crescimento, encerrando 2011 com saldo de R\$ 7,6 bilhões, evolução de 122,7% em relação a 2010. Nos últimos 12 meses foram liberados 22.678 contratos para pessoas físicas, que totalizaram o saldo de R\$ 6,0 bilhões. A carteira de crédito imobiliário pessoa jurídica encerrou o exercício com saldo de R\$ 1,6 bilhão e correspondem à formalização de 119 contratos nos últimos 12 meses.

A carteira de crédito pessoa jurídica no conceito ampliado encerrou o exercício de 2011 com saldo de R\$ 210,2 bilhões e representou 45,2% do total da carteira de crédito do BB, contra 45,4% no encerramento de 2010. Somadas, as linhas de capital de giro e investimentos representam 72,3% do total da carteira pessoa jurídica.

Em 2011 destaca-se o desempenho do BB na intensificação dos relacionamentos com clientes de Atacado, principalmente o crescimento dos saldos:

- da carteira de crédito em 22% no ano;
- de operações de Capital de Giro em 15%;
- de operações de Crédito Agroindustrial em 21%;
- de operações de TVM em 61%;
- de operações de Crédito para Investimentos em 28%.

No atendimento às micro e pequenas empresas, o Banco do Brasil manteve-se como importante parceiro do segmento. Ao final de dezembro/2011, o BB possuía 2,11 milhões de clientes micro e pequenas empresas. O saldo das operações para MPE foi de R\$ 68,1 bilhões, incremento de 19,5% em relação a dezembro/2010. Vale ressaltar a destinação de R\$ 47,9 bilhões para capital de giro, que representou crescimento de 16,3% em relação a dezembro/2010. Destaca-se a linha de crédito BB Giro Empresa Flex que atingiu o saldo de R\$ 14 bilhões, correspondendo a 29,3% da carteira de capital de giro.

Nas operações de capital de giro com micro e pequenas empresas, o Banco do Brasil utilizou amplamente o Fundo de Garantia de Operações – FGO, como forma de mitigar o risco de crédito das operações e ampliar o volume da carteira. Ao final de 2011, havia 428,6 mil operações com cobertura do FGO, totalizando o saldo aplicado de R\$ 9,8 bilhões.

Ao final de 2011, o saldo das operações de financiamento de investimentos às micro e pequenas empresas chegou a R\$ 18,4 bilhões, com crescimento de 25,1% em relação a dezembro/2010. Merece destaque o Cartão BNDES, principal linha do bloco para o segmento, que atingiu o saldo de R\$ 6 bilhões, correspondendo a 86,6% de crescimento em relação a dezembro de 2010.

Em 2011, o BB foi a primeira instituição financeira a emitir o Cartão BNDES nas duas principais bandeiras, Visa e Mastercard. O Banco mantém a liderança do Cartão BNDES em valores desembolsados, quantidade de cartões emitidos e quantidade de transações.

O BB financiou R\$ 5,5 bilhões em 73,5 mil operações com recursos do Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste – FCO e atendeu a 466 municípios da região. Esse número representa incremento de 29,7% em relação ao exercício de 2010. Destaca-se o fato de que 36% desse total beneficiaram tomadores de mini/micro e pequeno porte.

No exercício de 2011 foram financiadas a construção de 50 embarcações e 4 estaleiros, por meio do Fundo da Marinha Mercante – FMM, no montante de R\$ 3,3 bilhões. Com isso o volume de projetos financiados correspondem a R\$ 4,7 bilhões, evolução de 237% em relação a 2010.

Até dezembro, o Banco do Brasil registrou no *Ranking Global* de repasses de recursos do BNDES uma participação de mercado de 21,5% e um total de R\$ 18,1 bilhões desembolsados. Na modalidade Fname, o Banco do Brasil desembolsou R\$ 6,7 bilhões, correspondentes a 37% do total de recursos do BNDES liberados pelo Banco em 2011.

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

A tabela abaixo mostra os projetos analisados à luz dos Princípios do Equador em 2011:

		R\$ milhões	
	Sector	Nível de Risco	Valor Financiado
Energia		C	17,8
			1

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

Agronegócios

A carteira de agronegócios no conceito ampliado encerrou o exercício com saldo de R\$ 89,4 bilhões. Esse montante representa um incremento de 18% em relação ao ano de 2010. Do total da carteira de agronegócios, R\$ 20,1 bilhões referem-se a operações contratadas com agricultores familiares e R\$ 69,3 bilhões com o segmento da agricultura empresarial.

Na contratação de operações de crédito rural destaca-se a utilização de mecanismos de mitigação de risco (intempéries e preços). Em dezembro/2011, 57% das operações de custeio agrícola contratadas na safra 2011/2012 estavam cobertas com seguro de produção (seguro agrícola ou Proagro), seguro de preço (contratos de opções) ou seguro faturamento. O Seguro Agrícola Faturamento é um novo produto que visa garantir a indenização em decorrência da redução da renda do produtor rural devido a intempéries climáticas e/ou variações negativas nos preços.

Além da histórica liderança em financiamentos no Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar – Pronaf, com 73% de participação de mercado, o Banco do Brasil tem atuado de forma intensa no Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural – Pronamp, destinado aos produtores que possuem, na safra 2011/2012, renda bruta agropecuária anual de até R\$ 700 mil. O saldo das operações contratadas com esse público atingiu R\$ 7,1 bilhões, crescimento de 63% em relação ao ano de 2010. No primeiro semestre da safra 2011/2012 (jul a dez/2011) o Banco contratou R\$ 3,1 bilhões, representando 80% do valor desembolsado pelo Sistema Nacional de Crédito Rural – SNCR.

As operações com cooperativas do agronegócio atingiram o saldo de R\$ 5,5 bilhões, 71,9% maior em comparação com 2010. Na safra 2011/2012 (jul a dez/2011) foram contratados R\$ 2,5 bilhões em operações rurais com as cooperativas, crescimento de 26% em relação ao mesmo período da safra anterior. Destaca-se a atuação no âmbito do Programa de Capitalização de Cooperativas Agropecuárias – Procap Agro, no qual o Banco do Brasil foi o maior aplicador desde o seu lançamento, com um total desembolsado de R\$ 1,7 bilhão.

No Programa Agricultura de Baixo Carbono – ABC, que incentiva os produtores rurais a utilizarem técnicas agropecuárias sustentáveis, visando à redução da emissão de gases do efeito estufa, o Banco do Brasil foi o maior aplicador no Sistema Financeiro Nacional na safra 2011/2012, com R\$ 153 milhões contratado em 551 operações.

O modelo de atendimento especializado ao produtor rural da agricultura empresarial abrange todo o País. Com isso, as maiores regiões produtoras foram contempladas pelo novo modelo de atendimento, totalizando 47,5 mil produtores, distribuídos em 323 estruturas com Gerentes especializados no mercado agronegócio. Além disso, cerca de 1.700 produtores rurais do segmento Private também foram beneficiados com um modelo de relacionamento e atendimento diferenciados, com a criação de 53 carteiras. Tais medidas possibilitam ao Banco a sua manutenção na vanguarda do agronegócio nacional, alinhado às melhores práticas de mercado no relacionamento com os produtores de diferentes segmentos, agregando receitas e melhores negócios.

Esse desempenho ratifica o Banco do Brasil como o maior parceiro do agronegócio brasileiro, contribuindo para o crescimento da produtividade e competitividade dos produtos agropecuários nacionais e das exportações do agronegócio, setor responsável pelo superávit da balança comercial brasileira.

Comércio Exterior

No comércio exterior, o Banco manteve a liderança no mercado de câmbio de exportação e de importação, com volumes de US\$ 76,4 bilhões e US\$ 45,6 bilhões, e participações de mercado de 29,3% e 22,2%, respectivamente.

Com relação à atuação no mercado de câmbio financeiro, o BB atingiu a marca de US\$ 31,3 bilhões e US\$ 48,6 bilhões em operações de compra e venda, respectivamente. Nesse segmento, destaca-se o cartão pré-pago em moeda estrangeira Ourocard Visa Travel Money, que em seu primeiro ano de comercialização, já atingiu 43% do volume total das vendas de câmbio destinadas a viagens internacionais (câmbio manual).

No financiamento às exportações, as operações de ACC/ACE se sobressaem, com desembolsos de US\$ 17,4 bilhões, valor que representa o recorde histórico anual em contratações desta natureza e que mantém o BB como líder de mercado com participação de 33,7%. O repasse de recursos de programas governamentais de apoio ao comércio exterior também se destacou no ano. Os desembolsos do Programa de Financiamento às Exportações (Proex) na modalidade Financiamento foram de US\$ 554,2 milhões e as operações de repasse da linha BNDES-Exim alcançaram US\$ 790,4 milhões. Quanto às importações, o volume financiado aumentou 52,7% em relação a 2010, totalizando US\$ 6,6 bilhões.

Os serviços *on-line* de câmbio e comércio exterior continuam apresentando recordes: 67,5% dos contratos de câmbio de exportação e 48% dos de importação foram realizados via internet. O Banco oferece, ainda, serviços de capacitação em negócios internacionais, sendo treinadas 7.046 pessoas em todo o País no exercício.

Em outubro, houve a renovação, por mais cinco anos, do convênio de cooperação entre o BB e Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior – MDIC, com vistas à operacionalização dos serviços de comércio exterior.

Para apoiar as empresas brasileiras que se internacionalizaram e acompanhar a ampliação do fluxo comercial brasileiro, o BB continua a ampliar sua presença no mundo. Está presente nas Américas com agências na Argentina, Bolívia, Chile, Estados Unidos e Paraguai e com escritórios de representação na Venezuela, Peru, Uruguai, México e Panamá. Na Europa, o BB atua por meio de suas unidades na Alemanha, Áustria, Espanha, França Itália, Portugal e Reino Unido. Está presente na Ásia com 7 pontos de atendimento no Japão e escritórios em Seul, Xangai e Hong Kong. Também está na África e no Oriente Médio com escritórios em Angola e nos Emirados Árabes Unidos.

Qualidade da Carteira de Crédito

O índice de atraso de operações vencidas no Banco do Brasil há mais de 90 dias atingiu 2,1% ao final de dezembro/2011 contra 2,3% registrados ao final de dezembro de 2010 e abaixo dos 3,6% registrados pelo SFN ao final de 2011. As operações classificadas nos níveis de risco AA a C responderam por 93,9% da carteira, contra os 92,3% observados no SFN.

O Banco do Brasil adotou, em janeiro de 2011, novas medidas para expansão qualificada de negócios com clientes de menor risco. Uma delas consiste em identificar na base de clientes pessoa jurídica aqueles com menor risco potencial utilizando-se, inclusive, de dados de fontes externas. Os parâmetros de cálculo do limite de crédito para esses clientes foram ajustados para permitir acesso a um volume de operações mais adequado ao risco apresentado. Nesse período, o Banco também ampliou a utilização de ferramentas para qualificação do perfil de clientes com operações inadimplidas, o que permitiu o refinamento das estratégias de cobrança.

As receitas com recuperação de crédito, advindas de uma gestão eficiente do processo de cobrança, encerraram o ano de 2011 com saldo de R\$ 3,6 bilhões.

CARTÕES

O BB obteve faturamento de R\$ 138,8 bilhões com cartões em 2011, evolução de 23,8% em relação a 2010. Esse desempenho proporcionou um avanço na participação de mercado para 20,8%, de acordo com dados estimados para o período pela Associação Brasileira de Empresas de Cartões de Crédito – Abces, mantendo o BB na liderança de faturamento no mercado brasileiro de cartões de débito e em cartões da bandeira Visa.

Ourocard

Destaca-se o desempenho do faturamento nos negócios gerados em cadeia de valor por meio do Cartão BNDES e do Cartão Ourocard Agronegócios, nos montantes de R\$ 5,5 bilhões e de R\$ 7,6 bilhões, respectivamente, em 2011.

Consolidando a posição de vanguarda no mercado de cartões, o BB lançou em 2011 o Ourocard Bônus Celular, o Ourocard Elo, o Ourocard personalizado com imagens à escolha do portador, o Ourocard Visa Rio, com imagens promocionais do filme Rio, o Ourocard Credliário e o Ourocard "Origens", um cartão temático de plástico reciclado cujo valor de aquisição é parcialmente revertido ao plantio de árvores para recuperação de matas ciliares no bioma Mata Atlântica.

O BB lançou em 2011 o Ourocard Pré-pago Recarregável e o Ourocard Transportador Visa Cargo, um cartão pré-pago que permite que transportadoras e embarcadoras carreguem valores para pagamento de parcelas de frete, combustível e despesas de viagem, servindo também como moedeiro eletrônico para recebimento do vale pedágio.

Com o lançamento de produtos e soluções inovadoras o BB aproxima-se cada vez mais de seus clientes, sendo eleito o cartão preferido dos brasileiros segundo pesquisa *Cardmonitor*/Instituto Medida Certa e o melhor cartão de crédito pela pesquisa *CVA Solutions*.

No exercício de 2011 foi constituída a companhia Elo Participações S.A., uma *holding* que consolida negócios relacionados a meios eletrônicos de pagamento. O Banco do Brasil detém 49,99% das ações e integralizou capital no valor de R\$ 25,2 milhões por meio da BB Elo Cartões Participações S.A.

A Elo Participações S.A. é controladora da Elo Serviços S.A., empresa responsável pela gestão da bandeira nacional de cartões Elo.

SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

Os negócios com seguros, previdência aberta e capitalização agregaram ao resultado do Banco, em 2011, R\$ 1,6 bilhão, entre equivalência patrimonial, receitas de serviços e de corretagem o que representa incremento de 18,5% em relação a 2010. Este resultado espelha o índice de seguridade, que é a participação da seguridade no lucro líquido recorrente do Banco do Brasil, que alcançou 13,7% em 2011.

O faturamento das empresas de seguridade foi de R\$ 22,1 bilhões em 2011, crescimento de 34,1% frente ao mesmo período do ano anterior. Os números refletem o bom desempenho da reestruturação societária iniciada em 2008.

A partir de junho de 2011, o BB e o Grupo Mapfre passaram a atuar de forma unificada, constituindo o 2º maior grupo em arrecadação de prêmios de seguros do mercado brasileiro.

Oriunda deste novo modelo societário, a BB Mapfre SH1, empresa seguradora dos segmentos vida, habitacional e rural, encerrou o ano com R\$ 3,1 bilhão de receitas e R\$ 589,5 milhões de resultado.

A Mapfre BB SH2, empresa seguradora dos segmentos automóveis e patrimoniais, registrou R\$ 4,0 bilhões de faturamento e lucro líquido de R\$ 95,4 milhões.

Já como resultado da parceria estratégica e da integração entre o BB e a Mapfre, foram lançadas duas soluções em proteção: o Novo BB Seguro Auto, disponível para comercialização em toda a rede Banco do Brasil e o BB Seguro Agrícola Faturamento, inicialmente disponível para a soja, e que possui mecanismo de proteção contra variações de preço da *commodity* no mercado.

A Brasilcap apresentou receita 20,4% superior em comparação a 2010, totalizando R\$ 3,3 bilhões. Suas provisões técnicas ultrapassaram o montante de R\$ 4,9 bilhões, o que representa evolução de 18,9% e consolida a posição de liderança no mercado.

A Brasilprev apresentou R\$ 49,2 bilhões em carteira administrada, crescimento de 32,2% nos últimos 12 meses, encerrando 2011 com 20,2% de participação de mercado em arrecadação.

Na previdência complementar fechada, a BB Previdência encerrou o ano com patrimônio de R\$ 1,8 bilhão, 43 planos empresariais de 56 empresas patrocinadoras, 2 planos instituídos de 2 entidades classistas e setoriais e mais de 60 mil participantes.

MERCADO DE CAPITAIS

O Banco do Brasil atua no mercado de capitais doméstico por meio do BB Banco de Investimento S.A. – BB-BI. Em 2011 foram 64 emissões de títulos de renda fixa que somaram R\$ 16,9 bilhões, ficando em 2º lugar no *ranking* Anbima de Originação consolidado, com 19,7% de participação de mercado.

No segmento de Debêntures e Notas Promissórias, o BB-BI coordenou um total de 55 emissões, totalizando R\$ 15,6 bilhões de volume originado. No segmento de securitização foram 5 emissões de Fundos de Investimentos em Direitos Creditórios–FIDC, 4 de Certificados de Recebíveis Imobiliários–CRI.

O BB inovou ao estruturar Fundos de Investimentos Imobiliários vinculados à sua estratégia de ampliação da rede de agências. Em 2011, esses fundos captaram R\$ 159 milhões.

No mercado de Renda Variável, o BB-BI coordenou 3 ofertas públicas que somaram R\$ 1,7 bilhão, e participou como coordenador contratado em 4 ofertas de distribuição de valores mobiliários. O BB alcançou o 10º lugar no *ranking* Anbima de Distribuição de Renda Variável, com 2,6% de participação de mercado.

Na custódia de ativos no mercado doméstico, o Banco ocupa o 3º lugar no *ranking* Anbima, posição de dezembro/2011, com R\$ 510 bilhões custodiados que representam 21,4% de participação de mercado e atua como instituição depositária de ativos mobiliários. Cabe lembrar que o *ranking* Anbima não inclui a custódia dos ativos da própria instituição custodiante e seu conglomerado. Incluindo-se os ativos de propriedade da Tesouraria do BB e dos Fundos Extramercado o total de ativos custodiados totalizaria mais R\$ 282 bilhões.

No mercado de capitais internacional, o BB, por meio de suas corretoras externas *BB Securities Ltd* (Londres) e Banco do Brasil *Securities LLC* (Nova Iorque), atuou em 16 das 60 operações de captação externa realizadas por empresas, bancos e governo brasileiro, das quais 12 com *status* de *lead-manager* e 4 como *co-manager*. Do total de aproximadamente US\$ 37 bilhões emitidos em 2011, o BB participou em cerca de US\$ 12,6 bilhões. Adicionalmente, o BB atuou em 3 operações de emissões estrangeiras, sendo 1 como *lead-manager* e 2 como *co-manager* que totalizaram US\$ 2,7 bilhões e EUR 750 milhões.

Com o objetivo de atrair mais investidores no mercado asiático, o BB anunciou em 2011 que vai inaugurar, em 2012, uma nova BB Securities em Cingapura. Atualmente a região representa 5% dos compradores dos títulos colocados pelo Banco no exterior.

No mercado de fusões e aquisições, o BB-BI participou de 1 operação concretizada que somou R\$ 86 milhões, ficando em 18º lugar no *ranking* Anbima acumulado até 30 de setembro, último dado disponível.

O BB oferece serviço de compra e venda de ações por meio da rede de agências, internet (*home broker*) e celular, que registrou um volume movimentado de R\$ 19,4 bilhões em 2011.

Na indústria de *private equity*, o BB-BI atua desde 2004 como investidor e, atualmente, é cotista de 13 fundos. A partir de 2007, passou a prestar serviços de assessoria econômico-financeira a Fundos de Investimento em Participações, atuando como assessor em 4 fundos investidos. O total de capital comprometido pelo BB-BI na indústria de *private equity* é de até R\$ 1,3 bilhão.

SERVIÇOS

A BB Administradora de Consórcios encerrou 2011 com uma carteira de 347 mil cotas ativas, crescimento de 66,1% em 12 meses. Destaque para o segmento de automóvel, que cresceu 85,1%, atingindo 311,7 mil cotas em dezembro. No ano foram comercializadas 168 mil novas cotas de consórcio, que representam R\$ 4,4 milhões em cartas de crédito.

Por meio dos serviços de cobrança bancária, arrecadação de guias e débito automático, o Banco do Brasil atende a mais de 576 mil empresas, que movimentaram R\$ 797 bilhões em 2011, com um total de 986,4 milhões de títulos. Esses serviços agregaram R\$ 2 bilhões em receitas, crescimento de 9,6% em relação a 2010.

O Débito Direto Autorizado (DDA) somou 1,2 milhão de sacados eletrônicos, 18% de participação de mercado e mais de 99 milhões de boletos apresentados eletronicamente. Esse serviço dispensa a impressão de boletos, medida que contribui para a redução do uso de papel e, consequentemente, beneficia o meio ambiente.

Foram processados créditos oriundos de convênios de folhas de pagamento, no total de R\$ 210,6 milhões, entre clientes pessoa jurídica e setor público no exercício. No total, o BB atendeu 16,3 milhões de servidores públicos e funcionários de empresas privadas com esse serviço.

PRODUTOS E SERVIÇOS COM APELO SOCIOAMBIENTAL

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

Em abril o BB lançou o Cheque Especial PF 10 dias sem juros. O novo produto isenta a cobrança de juros dos clientes e funcionários que utilizarem o limite do cheque especial por período igual ou inferior a 10 dias, corridos ou alternados, considerando o período de vigência da parcela de encargos. Para tanto o cliente ou funcionário deve aderir a um dos Pacotes de Serviços Bônus Ambiental. Além do benefício de isenção na taxa de juros, parte da receita auferida (até 5%) com as tarifas dos Pacotes de Serviços Bônus Ambiental será destinada ao Programa Água Brasil.

No mês de setembro o Banco do Brasil iniciou sua atuação de forma direta no Microcrédito Produtivo Orientado – MPO, oferecendo linhas de microcrédito voltadas para empreendedores informais e formais (Empresários Individuais - EI e Microempresas) com faturamento anual de até R\$ 120 mil.

O Banco do Brasil atua com MPO em todo país, por meio de sua rede de agências, e já conta com mais de 26,5 mil funcionários capacitados para atender e orientar os empreendedores. Em pouco mais de três meses de funcionamento o MPO alcançou R\$ 145,7 milhões em operações contratadas, beneficiando mais de 34,8 mil empreendedores em todo o País.

INVESTIMENTO SOCIAL

As ações de investimento social são realizadas diretamente pelo BB ou pela Fundação Banco do Brasil – FBB. A FBB investiu o montante de R\$ 25,9 milhões na replicação de tecnologias sociais nas áreas de geração de trabalho e renda e educação, promovendo o protagonismo social, a sustentabilidade econômica com cuidado ambiental e respeito às culturas locais. O valor foi prioritariamente direcionado aos segmentos populacionais da base da pirâmide social, quais sejam os excluídos socialmente ou em risco de exclusão, priorizados em políticas públicas, entre os quais se incluem comunidades de agricultores familiares, assentados da reforma agrária, quilombolas, indígenas e catadores de materiais recicláveis em todo o País.

Por meio do programa de patrocínios, das atividades dos Centros Culturais e de iniciativas da FBB, o Banco prioriza incentivos às artes plásticas e audiovisuais porque, além do caráter educativo, estas atividades despertam vocações e geram emprego e renda. Em cultura, foram investidos R\$ 50,6 milhões em 2011.

Em 22 anos de atuação, os Centros Culturais Banco do Brasil – CCBB acumularam um público comparável aos maiores museus do mundo. Apenas em 2011, receberam mais de 4,5 milhões de visitantes, com 5.146 apresentações de música, dança, teatro, entre outros. Com atividades gratuitas ou a preços populares, eventos voltados a pessoas com deficiência e um amplo programa educativo, a acessibilidade e a democratização da cultura têm sido uma das diretrizes de atuação dos CCBB.

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

- Programa Voluntariado do BB – em 2011 o Programa de Voluntariado do BB completou 10 anos e encontra-se em fase de revitalização, com a implementação de um conjunto de ações voltadas para aprimorar e ampliar sua atuação em prol do desenvolvimento do País, tendo o combate à pobreza extrema como um de seus eixos. Encontravam-se cadastrados como voluntários do BB, mais de 5 mil funcionários, ao final de 2011. Foram apoiados 134 projetos de entidades sociais que contam com apoio

Banco do Brasil S.A.

Setor Bancário Sul - Brasília - DF - CNPJ 00.000.000/0001-91

Além da ampla gama de relatórios e de informações disponibilizadas à CVM e no site de RI, o BB adota a postura de convidar o mercado para conferências sempre que a Administração entende ser necessário clarificar temas específicos sobre a Empresa. Participa ainda das reuniões realizadas pela Apimrec e outros eventos com acionistas. No exercício de 2011, o BB participou de 145 encontros com investidores e analistas no País, 20 conferências e promoveu 8 teleconferências de resultado com analistas e investidores, além dos mais de 400 atendimentos telefônicos.

Em novembro, o Banco realizou o 2º Banco do Brasil *Day (BB Day)*, que contou com 48 participantes entre analistas *sell* e *buy sides*, onde foram debatidos os negócios de Cartões, Seguridade e Crédito Varejo

Em dezembro, o BB realizou em São Paulo seu III Painel de *Stakeholders*, que contou com a presença de funcionários, clientes, acionistas, fornecedores, especialistas em relatórios corporativos e representantes do governo e da sociedade. Essa prática atende às orientações do modelo de reporte adotado pelo Banco do Brasil (*Global Report Initiative - GRI*) e permite a revisão das informações disponibilizadas pelo Banco de acordo com o que seus públicos consideram importante e relevante na relação com a Empresa, agregando valor à marca BB.

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

OUVIDORIA EXTERNA

As demandas recepcionadas pela Ouvidoria BB retratam livremente experiências vividas pelos consumidores. Após análise imparcial e isenta, transformam-se em insumos para eventuais melhorias de produtos, serviços, processos e canais do Banco do Brasil.

Em 2011, a Ouvidoria BB apresentou ao Conselho de Administração do BB 44 proposições de melhorias sobre diversos produtos e serviços do Banco do Brasil.

A Ouvidoria BB busca também integração com as principais entidades de defesa dos direitos do consumidor, órgãos reguladores e de fiscalização, para diálogo, aperfeiçoamento de posicionamentos, implementação de ações paritilhadas e fortalecimento da cultura de ouvidoria e de respeito aos consumidores.

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

PROCESSOS INTERNOS

Gestão de Riscos

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

No âmbito de riscos de mercado, o Banco do Brasil revisou, em 2011, os procedimentos de controle, monitoramento e acompanhamento dos limites globais das carteiras de títulos destinados à negociação e não-negociação, além de revisar o manual corporativo de metodologias para cálculo de fluxo de caixa futuro dos produtos comerciais.

Buscando aperfeiçoar o processo de gerenciamento de risco de mercado, em conformidade com a Circular Bacen 3.478 de 24/12/2009, foram realizados diversos aprimoramentos ao longo do ano, dentre eles destacam-se:

- metodologia de apuração: definição do período de manutenção (*holding period*) de 10 dias úteis na métrica de *Value at Risk* – VaR, para fins de ajuste de liquidez;
- testes de estresse: implementação de testes de estresse periódicos, retrospectivos e prospectivos para a carteira de negociação e para os fatores de risco das parcelas de exigência de capital;
- backtest*: implementação do teste de aderência (*backtesting*), permitindo a comparação dos resultados efetivos e hipotéticos diários do VaR, para todas as operações de forma conjunta e segmentada;
- processo de apuração de novos produtos: implementação da nova ferramenta Controle e Avaliação de Riscos de Produtos, Serviços e Canais de Atendimento – Carps pela Diretoria de Controles Internos, na qual o gestor deve avaliar os riscos e implementar controles, com o auxílio das áreas envolvidas no processo; e
- Infraestrutura tecnológica: migração do ambiente de produção de informações para gestão do risco de mercado de sistemas departamentais para sistemas corporativos.

Relativamente ao risco de liquidez, em 2011, o Banco do Brasil revisou os modelos e metodologias aplicadas, com destaque para o Plano de Contingência de Liquidez, Cenário de Estresse, Indicador de Disponibilidade de Recursos Livres e Reserva de Liquidez; e participação ativa nos estudos de impacto quantitativo (QIS) dos novos requisitos de risco de liquidez, previstos em Basileia III e conduzidos pelo Bacen.

Para a gestão de risco de crédito, o BB utiliza metodologias proprietárias de classificação de risco de clientes, as quais estão em consonância com as melhores práticas de mercado e com os conceitos introduzidos pelo Acordo de Basileia, considerando os aspectos cadastrais (*credit score*), o histórico de crédito (*behavior score*) com o Banco e o mercado, assim como a utilização de produtos bancários. Em 2011 o BB fez importantes investimentos em soluções de tecnologia da informação (TI) para suportar seu processo de gestão de risco de crédito, sendo que as novas ferramentas já se encontram em fase de instalação.

Com relação à implementação da abordagem baseada em classificações internas de Basileia II para risco de crédito, o Banco possui projeto estratégico com a responsabilidade de construir as bases de dados, desenvolver os modelos de parâmetros de riscos e os processos de validação, assegurando a integração com a gestão e respectiva documentação.

Paralelamente aos padrões de concessão de crédito, o Banco do Brasil mantém estratégias de cobrança e recuperação de crédito baseadas em modelos estatísticos que indicam, a partir do perfil identificado de cada cliente, quais os canais mais adequados e o modelo de relacionamento mais eficaz para a solução da inadimplência no crédito.

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

Buscando a contínua melhoria do processo de gestão do risco operacional, em 2011 o BB revisou suas políticas de gerenciamento de risco operacional e os limites específicos para perdas operacionais que englobam aquelas relacionadas a “problemas trabalhistas”, “falhas nos negócios”, “falhas em processos”, “fraudes e roubos externos” e “fraudes internas”, com o objetivo de imprimir maior agilidade na proposição de ações de mitigação.

O Banco aprovou, ainda, plano de candidatura visando à adoção da abordagem avançada e ao aprimoramento da gestão do risco operacional, buscando, dessa forma, uma melhor alocação de seu capital à realidade dos seus negócios.

Dentre as ações que têm por objetivo a preparação para o uso da abordagem avançada, destaca-se a participação do Banco na elaboração de biblioteca sobre cenários do Consórcio ORX – *Operational Riskdata eXchange Association*.

O Banco utiliza a Recomendação Técnica de Risco–(RTR), emitida às áreas gestoras de processos ou produtos quando identificada a necessidade de adoção de ação de mitigação de perdas. Em 2011 foram emitidas 45 RTR e implementadas 53 medidas corretivas pelas áreas gestoras. Além das RTR, o BB também utiliza Recomendações Técnicas de Controle–RTC, Recomendações Técnicas de Segurança–RTS, bem como as recomendações das auditorias interna e externa.

Em relação ao Pilar II de Basileia II, com o objetivo de assegurar suficiência de capital para suportar as estratégias e seus riscos subjacentes e para atender aos normativos vinculados à regulação bancária prudencial, o Banco do Brasil, ao longo do exercício de 2011, revisou indicadores de monitoramento e aprimorou o processo de planejamento de seu capital.

O Banco possui fórum específico de gerenciamento de capital no qual são avaliados os potenciais impactos das alterações nos ambientes mercadológico e regulatório sobre as projeções realizadas, as decisões estratégicas e seus desdobramentos, com foco na otimização da gestão e adequação da exposição a risco. Quanto aos aspectos regulatórios, o Banco iniciou implementação dos requisitos previstos na Resolução CMN nº 3.988/11 para a estrutura de gerenciamento de capital e para o Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital (Icaap) da Circular Bacen nº 3.547/11.

Para fins de conformidade com o Pilar III de Basileia II, relativo à redução de assimetria de informação e favorecimento da disciplina de mercado, o Banco do Brasil publicou as informações requeridas sobre gestão de riscos, Patrimônio de Referência Exigido e Patrimônio de Referência, conforme disposto na Circular Bacen nº 3.477/2009.

As políticas de gestão de risco do Banco do Brasil estão disponibilizadas no site bb.com.br/ri.

Controles Internos

Com o objetivo de fortalecer os processos empresariais relacionados à geração e divulgação de informações ao mercado, foram implementados, no decorrer do ano, mecanismos que buscam assegurar a eficácia dos controles, em consonância com o que dispõe a Instrução CVM 480/09.

Para o lançamento de novos produtos no mercado, o Banco conta com sistema e instrumentos para monitoramento das fases de prospecção, desenvolvimento, implementação e acompanhamento, os quais passaram por aprimoramentos no exercício de 2011, com o objetivo de conferir maior segurança a esse processo.

Foi implantada, no decorrer do ano, nova forma de atuação da administração junto às dependências no exterior, com a utilização de novos instrumentos de avaliação dos controles existentes nessas Unidades.

As Unidades da rede de distribuição e as Unidades de Apoio são assessoradas pelas Gerências Regionais de Controles Internos no processo de identificação de causas das não-conformidades verificadas nos processos objeto de avaliação, na implementação de ações de melhoria e disseminação da cultura de controles internos.

O Banco realiza avaliação da eficácia dos controles internos relacionados às demonstrações contábeis consolidadas encerradas em cada exercício. Com relação às demonstrações contábeis encerradas em 31 de dezembro de 2011, concluiu-se, com razoável grau de segurança, que os controles internos do Banco do Brasil são adequados ao porte do Banco, à complexidade dos negócios e aos riscos a que está exposto.

Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo–PLD/FT

Para o Banco do Brasil, prevenir e combater a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo, além de obrigação legal, é uma responsabilidade social e um compromisso com o País. Em sua página na internet, o Banco divulga as políticas adotadas para prevenir e combater tais práticas.

O Banco investe, permanentemente, no aprimoramento dos mecanismos para prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e na capacitação de seus funcionários. Ao final de 2011, 10.484 funcionários participaram de treinamentos presenciais e 17.719 possuíam a certificação interna em Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo. Os treinamentos e certificações do Banco são certificados com o Selo Enclia – Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro conferido pelo Ministério da Justiça.

Segurança de Canais de Atendimento

O ano de 2011 foi significativo para o setor de segurança em canais de atendimento. O Banco deu início a vários projetos estratégicos que proporcionam maior segurança para seus clientes efetuarem transações financeiras.

Foi iniciado o uso da biometria em terminais de autoatendimento, cuja adaptação total ocorrerá até 2014.

Para o segmento Pessoa Jurídica, foi lançado o BB *Token*, um dispositivo de segurança para acesso ao Gerenciador Financeiro, que ainda traz a simplificação das operações, aumentando a eficiência operacional para os clientes e para a rede de agências.

Para o público Pessoa Física está previsto o lançamento em 2012 do BB *Code*, dispositivo para assinar transações na internet de forma mais segura. Com o BB *Code*, o cliente ficará dispensado de cadastrar seu computador para realizar transações no canal.

O Banco do Brasil é signatário do acordo de cooperação técnica entre a Febraban e o Departamento de Polícia Federal, que permite trocar informações sobre fraudes eletrônicas no sistema financeiro, fortalecendo o combate ao crime cibernético organizado, às fraudes e à corrupção.

Segurança da Informação

O BB adota as melhores práticas de gestão em segurança da informação. Atividades de monitoramento, análise de vulnerabilidades, revisão de acessos, gestão de identidades, bem como a implementação e gerenciamento das mais avançadas ferramentas de segurança e prevenção à perda de informações, permitiram ao BB figurar como referência nessa área.

O Banco do Brasil é autoridade de registro da ICP – Brasil, atuando na disponibilização do serviço de emissão de certificados e – CPF e e – CNPJ. Internamente, o Banco disponibiliza esta tecnologia para uso na autenticação de usuários na rede de dados corporativa.

Nossos clientes possuem a facilidade de acesso às suas contas correntes, através do portal www.bb.com.br, utilizando o certificado digital padrão ICP-Brasil, tanto para consultas quanto para autorização de transações. A utilização de certificado digital nas assinaturas de contratos de câmbio contribui para a geração de eficiência operacional e redução de impactos ambientais, devido à queda significativa da utilização de impressos no processo eletrônico.

Segurança de Ambientes

O Banco do Brasil investe permanentemente na atualização dos mecanismos de segurança de suas unidades. Em 2011 a gestão da segurança dos ambientes utilizou novas tecnologias de visualização de imagens para prevenção e resposta a ataques criminosos, viabilizando o controle e monitoramento da segurança nos ambientes bancários.

Investimentos em tecnologia, aliados à capacitação constante dos profissionais envolvidos com a segurança bancária, contribuem para proteção dos clientes, dos funcionários e da sociedade, uma vez que dificultam a retroalimentação financeira das ações criminosas.

Gestão de Crises e Continuidade de Negócios

O Banco do Brasil mantém um compromisso permanente com a sociedade e com o País, seja na garantia da perenidade da organização como, também, junto às comunidades onde atua.

Através de processo interdisciplinar chamado Gestão de Crises e Continuidade de Negócios, os gestores do BB nos diversos níveis organizacionais são orientados a prepararem-se para dar resposta a situações que configurem ameaça à vida, a ambientes, aos negócios e à imagem da Empresa.

Situações que configurem riscos a pessoas e negócios são monitoradas continuamente, a exemplo dos desastres, advindos de eventos naturais, de modo a agilizar a assistência à comunidade, funcionários e clientes atingidos.

TECNOLOGIA

O Banco investe continuamente na evolução de sua arquitetura tecnológica e no aperfeiçoamento e modernização de suas instalações de TI, não só do ponto de vista técnico como, também, nos aspectos de sua governança, gestão e capacitação de seus profissionais.

O monitoramento “on-line” dos eventos de negócio, o processo de construção de aplicações e uma arquitetura orientada a serviços viabilizam alto nível de reuso de componentes e maior agilidade no desenvolvimento de novas soluções.

A arquitetura de processamento do BB possibilita a especialização da infraestrutura de forma alinhada às necessidades de cada processo de negócio, proporcionando meios para maior assertividade e eficiência dos investimentos.

Em 2011, dentro do “Programa de Transformação do Varejo”, por exemplo, o Banco do Brasil empreendeu diversas ações de modernização de sua arquitetura tecnológica, com destaque para a nova plataforma de negócios, já em utilização pelas agências de varejo. Essa plataforma suportou os processos de relacionamento com os clientes e a dinâmica de vendas, inclusive com o provimento de informações para monitoramento ativo dos negócios e gestão de produtos, serviços e controladoria.

A plataforma tecnológica das agências no exterior, por sua vez, está sendo substituída por uma nova solução que irá proporcionar padronização e eficiência, enquanto preserva o alinhamento às questões específicas de cada país e oferece as bases para internacionalização dos negócios do Banco.

O BB também investe fortemente na preparação de um ambiente tecnológico corporativo robusto para suportar as diversas exigências regulatórias, a exemplo das soluções em curso para alinhamento às regras de Basileia II, na gestão dos riscos de mercado, crédito e operacional.

Em 2011 foi intensificada a construção do novo Centro de Processamento de Dados (Datacenter) em Brasília – DF, com o que há de mais moderno nesse domínio. Esse Centro trará ainda mais confiabilidade, disponibilidade e segurança para nossa infraestrutura tecnológica, mesmo em caso de desastres extremos, mantendo o suporte à continuidade dos negócios. A previsão é que esteja concluído em 2012.

Para aprimorar a governança de todos esses processos o BB definiu um novo modelo de Governança de TI, elaborado com base nas melhores práticas e padrões, adequados às necessidades presentes e futuras do Conglomerado, com foco no alinhamento com a Estratégia Corporativa, na eficiência operacional e no controle efetivo dos processos.

Ciente de que um grupo de profissionais capacitados é um fator fundamental em TI, o Banco investe fortemente na identificação de talentos e na capacitação de seu pessoal de TI. Em 2011, centenas de novos profissionais foram recrutados e preparados para garantir a manutenção do reconhecido nível de qualidade de nosso pessoal técnico.

LOGÍSTICA

Em continuidade ao processo de melhoria do atendimento, o Banco do Brasil, desde o início de 2011, passou a monitorar, de forma centralizada, seu parque de terminais de autoatendimento criando a CMA – Central de Monitoramento de Autoatendimento, com o objetivo de garantir a satisfação dos clientes com esse canal.

Paralelamente foi implementada também na CMA a monitoração por imagem em tempo real das salas de autoatendimento localizadas nos grandes centros do país. O projeto visa, por meio da manutenção das salas (limpeza e infraestrutura) e da disponibilidade dos equipamentos, oferecer um ambiente convidativo e propenso à realização negócios.

Nas compras e contratações necessárias às demandas da instituição, o Banco do Brasil registra avanços com a inclusão de critérios sustentáveis nas especificações dos editais de licitação que envolvam compra de papel e mobiliário, entre outros.

ECOEFIÊNCIA

O Banco do Brasil conta com o Programa de Ecoeficiência, que tem por objetivo contribuir para a gestão e manutenção do consumo de recursos naturais e energia no processo produtivo em padrões responsáveis, reduzindo o desperdício e os custos de produção e operação.

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

Em seu inventário de emissões de 2011, com base nas informações de 2010, o BB incluiu três novas fontes de emissão: transporte de malotes, deslocamento terrestre de funcionários à serviço e sistemas de refrigeração. Além da inclusão de novas fontes, teve o seu inventário verificado por terceira parte, tendo recebido do Programa Brasileiro GHG *Protocol* o selo ouro. No tocante ao consumo de papel o Banco do Brasil tem implementado diversas medidas, dentre as quais a adequação dos sistemas corporativos para imprimir preferencialmente em dupla face e a realização de campanhas de conscientização junto aos funcionários. Além disso, todo o papel consumido em seu processo produtivo tem os selos FSC ou Certiflor, de certificação de origem.

Ainda nessa linha, o Banco do Brasil tem investido em novos canais para processamento de transações e realização de negócios com seus clientes. Há um direcionamento cada vez maior para os canais que não envolvem impressão. Entre esses canais destacamos a Internet, a Central de Atendimento e o *Mobile Banking*, bem como a consolidação da iniciativa do DDA – Débito Direto Autorizado.

Outro exemplo é a contratação do serviço de recondicionamento de cartuchos de toner, praticada desde 1999, que promove o reaproveitamento de materiais e recursos naturais (limpeza das carcaças plásticas usadas, substituição de componentes internos e a adição de toner) e o emprego de mão de obra nacional em produto fabricado inicialmente no exterior.

Para a gestão e o acompanhamento dos resultados relacionados à ecoeficiência, foi desenvolvido, no período, indicador específico: Índice de Ecoeficiência Pegada – IE Pegada.

PESSOAS

GESTÃO DE TALENTOS E DE CARREIRA

O BB encerrou o exercício de 2011 com 113.810 funcionários, ante os 109.026 em 2010. Nesse contingente, estão incluídos 8.754 novos funcionários admitidos em concursos públicos, reforçando o compromisso do Banco em melhorar as condições de trabalho e atendimento a clientes.

O Banco oferece a seus funcionários a possibilidade de administrarem sua trajetória profissional e de planejarem sua carreira, dispoindo de um Programa de Ascensão Profissional e de um banco de Talentos e Oportunidades (TAO), por meio dos quais identifica os funcionários melhor capacitados para o exercício das diferentes funções na empresa. No exercício de 2011, 28.021 funcionários foram identificados no sistema TAO e nomeados para o exercício de funções comissionadas.

UNIVERSIDADE CORPORATIVA

A Universidade Corporativa Banco do Brasil (UniBB) divulga por meio de portal na web as ações de desenvolvimento pessoal e profissional disponíveis e realiza treinamentos na modalidade à distância. O portal pode ser acessado pela *Intranet* Corporativa e pela *Internet* no endereço: http://uni.bb.com.br.

Em 2011 a UniBB promoveu 797.320 treinamentos nas modalidades presencial, autoinstrucional ou em serviço, totalizando 8.303 mil horas. A média de horas de treinamento por funcionário foi de 73,8 horas em 2011. As oportunidades de treinamento foram disponibilizadas em 1.405 cursos. Essas ações de capacitação valem-se de diferentes métodos de ensino e suporte, tais como: tv corporativa, web, mídia impressa, cartilhas, etc.

O BB também oferece aos seus funcionários bolsas de graduação, pós-graduação (especialização, mestrado e doutorado) e idiomas estrangeiros. Ao final de 2011, havia no Banco 9.833 funcionários bolsistas nas modalidades graduação e pós-graduação e 306 em idiomas estrangeiros. O quadro geral de formação, no encerramento de 2011, configurou-se da seguinte forma: 24,7% dos funcionários do BB detinham especialização, mestrado ou doutorado, 48,2% graduação, 26,7% ensino médio e 0,5% ensino fundamental.

BIBLIOTECAS

O Banco dispõe de bibliotecas que coordenam as atividades de prospecção, gestão e disseminação da informação e do conhecimento. Para a comunidade estão disponíveis a utilização do espaço físico das bibliotecas para estudos e pesquisas e o acervo para consulta. O atendimento à comunidade faz parte das ações de responsabilidade social do Banco.

No ano de 2011, foram realizados 275,4 mil empréstimos de obras aos usuários. As instalações físicas contaram com 15,2 mil visitas do público, o certo foi acrescido de 32,2 mil novas aquisições e 10,1 mil doações foram realizadas.

CERTIFICAÇÕES

O BB disponibiliza a seus funcionários o Programa de Certificação Interna de Conhecimentos, como estratégia de capacitação e qualificação profissional. Ao final de 2011, foram emitidas 73 mil certificações.

O Banco incentiva a obtenção de certificações legais em investimento (CPA 10 e 20). Ao final de 2011, 64.136 funcionários possuíam certificações CPA 10 e/ou 20.

GESTÃO DO DESEMPENHO

Os funcionários do BB têm os seus desempenhos acompanhados e avaliados formalmente, por meio de instrumento denominado “Gestão do Desempenho por Competências”. O desempenho é avaliado em cinco perspectivas: financeira, clientes, processos internos, comportamento organizacional e sociedade. A avaliação é feita pelo superior, por subordinados, por pares (colegas) e pelos próprios funcionários (autoavaliação). No exercício de 2011, 112.226 funcionários tiveram seu desempenho acompanhado por esse instrumento.

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

A tabela a seguir demonstra a remuneração e os benefícios concedidos aos funcionários:

	R\$ milhões		
	2011	2010	Δ (%)
Folha de pagamento ¹	13.503	11.867	13,8
Previdência Complementar ²	305,8	235,4	29,9
Planos de Saúde ²	894,9	722,8	23,8
Participação nos Lucros e Resultados ³	1.791	1.756	2,0
Treinamento ⁴	76,6	85,7	(10,6)

¹ Despesas com proventos, benefícios, encargos sociais e provisões administrativas, conforme Nota Explicativa 22.c (Despesas de Pessoal).

² Custeio dos planos de previdência complementar e de saúde, conforme Notas Explicativas 22.c e 27 (Tabela Contribuições do Banco para os planos de benefícios).

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

⁴ Conforme Nota Explicativa 22.c

QUALIDADE DE VIDA E CLIMA ORGANIZACIONAL

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

O BB disponibiliza canal institucional para os seus funcionários, denominado Ouvidoria Interna. A atuação da Ouvidoria Interna visa estimular o diálogo no ambiente de trabalho, visando fortalecer a gestão participativa, democrática e transparente e zelo pelos princípios e condutas, expressos em seu Código de Ética e nas Normas de Conduta.

Em 2011, o Banco promoveu ações relacionadas à gestão da ética, dentre as quais podem ser citadas: a) criação de 28 Comitês para Ética; b) disponibilização do curso Conhecendo o Programa Gestão da Ética Corporativa e c) lançamento do site Ética e Conduta na Intranet.

Semestralmente a Ouvidoria Interna encaminha Sumários Executivos para o Conselho Diretor do Banco e para as áreas gestoras sobre as demandas apontadas pelos funcionários.

O Banco do Brasil mantém um processo de diálogo com a representação dos seus funcionários e um Acordo Coletivo de Trabalho de abrangência nacional, realiza negociações permanentes com os sindicatos e organiza mesas temáticas com a representação dos bancários para aprofundar temas de interesse dos trabalhadores e da empresa. O Banco também disponibiliza na intranet o site “negociação coletiva” e um blog específico sobre o tema na busca do aprimoramento do processo de comunicação

O Banco do Brasil também assinou acordo com a representação sindical, no âmbito do continente americano, firmando o compromisso de respeitar o direito à negociação coletiva e à liberdade sindical nos países onde opera.

GESTÃO DA DISCIPLINA

Em 2011, o Banco do Brasil criou o sistema GEDIP – Gestão de Disciplina e Perdas. O Sistema consiste em um encadameento de procedimentos, para conduzir irregularidades cometidas por funcionário ou ex-funcionário, com objetivo de aprimorar a gestão da disciplina, mitigar riscos e reduzir perdas decorrentes do descumprimento de normas e gerar base de perdas internas para construção de modelo de mensuração do risco operacional (Acordo de Basileia II).

INFORMAÇÕES LEGAIS

Em cumprimento à Instrução CVM 381, o Banco do Brasil informa que a KPMG Auditores Independentes não prestou ao Banco e subsidiárias, no ano de 2011, serviços que pudessem afetar sua independência em relação aos trabalhos de auditoria.

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

No ano de 2011 o Banco do Brasil não contratou a KPMG Auditores Independentes para prestação de outros serviços não relacionados à auditoria externa do Banco ou de suas subsidiárias.

No Banco do Brasil, a contratação de serviços relacionados à auditoria externa deve ser precedida por parecer do Comitê de Auditoria.

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

De acordo com o contido na Deliberação CVM 488/05, o BB esclarece:

- os investimentos fixos em 2011 somaram o valor de R\$ 1.572 milhões, destacando o investimento em novos pontos de atendimento e na melhoria da ambiência das agências (R\$ 741 milhões) e em tecnologia da informação (R\$ 630 milhões);
- possui R\$ 299,5 milhões de créditos tributários não ativados em decorrência dos requisitos estabelecidos pelas Resoluções CMN 3.059 de 20.12.2002 e 3.355 de 31.03.2006, e apresentado na Nota Explicativa de Tributos das Demonstrações Contábeis relativas ao exercício de 2011;
- mantém registrado em contas de compensação, conforme regras dispostas no Plano Contábil das Instituições Financeiras (Cosif), o montante de R\$ 23,4 bilhões decorrente de Cobriçagões e Riscos em Garantias Prestadas a clientes e empresas integrantes do Conglomerado BB;
- firmou em 2009, Contrato de Abertura de Linha de Crédito Interbancário Rotativo a liberar com o Banco Votarrantim pelo limite equivalente ao valor do patrimônio líquido daquela instituição. A operação foi contabilizada em contas de compensação, conforme regras dispostas no Plano Contábil das Instituições Financeiras (Cosif) e encontra-se publicada na Nota Explicativa Partes Relacionadas das Demonstrações Contábeis relativas ao exercício de 2011.

Atendendo o art. 243 da Lei 6.404/76, o BB informa que os investimentos em sociedades controladas e coligadas atingiram R\$ 20,2 bilhões em 31 de dezembro de 2011.

Conforme os critérios definidos pelo Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (Lei Geral da Micro e Pequena Empresa), 91,5% dos clientes pessoa jurídica do BB são classificados como micro e pequenas empresas. O volume de recursos utilizado pelas MPE atingiu R\$ 40,3 bilhões em 2011, crescimento de 13,5% em relação ao exercício anterior. O saldo das operações de capital de giro contratadas pelas microempresas totalizou R\$ 6,4 bilhões e das pequenas empresas R\$ 21,2 bilhões. As operações de investimento destinadas às microempresas atingiram R\$ 2,5 bilhões e para as pequenas empresas R\$ 9,4 bilhões.

PRINCIPAIS RECONHECIMENTOS RECEBIDOS NO PERÍODO

- O Licitação-e, portal de compras públicas do Banco do Brasil, foi vencedor do V Prêmio 19 de Março, concedido no VI Congresso Brasileiro de Pregoeiros ocorrido em março. Dos cinco prêmios da categoria ‘Sistemas de Pregão Eletrônico’, o Licitação-e conquistou três: ‘Maior número de pregões realizados e concluídos em 2010’, ‘Melhor sistema de Pregão Eletrônico 2010’, e ‘Melhor Interação com o Fornecedor’.
- Ourocard – o Cartão Preferido dos Brasileiros, segundo pesquisa *Cardmonitor* / Instituto Médica Certa, realizada entre dezembro de 2010 e janeiro de 2011, e eleito o melhor cartão de crédito (Força da Marca) pela pesquisa *CVA Solutions*, realizada entre fevereiro e março de 2011.
- O Banco do Brasil conquistou o X Prêmio *e-Finance*, concedido pela Editora Executivos Financeiros, na categoria GED-Gerenciador Eletrônico de Documentos, com os seguintes *cases*: “Dossiê Eletrônico – Fase II” e “*Servicing Center Europe* – Gerenciamento Eletrônico de Documentos para o Bloco Europa”. Venceu também na categoria Inovação Mercadológica, com os *cases*: Loja Conceito Brasília e Sala de Conveniência Nova Iorque.
- Prêmio *Top of Mind* do jornal Folha de São Paulo como o banco mais lembrado pelos brasileiros.
- Melhor Profissional de RI da América Latina para o segmento bancos e serviços financeiros na opinião de analistas *buy side*, premiação concedida pela revista americana *Institutional Investor*. A mesma publicação concedeu ao Banco do Brasil o prêmio de segundo Melhor Time de RI da América Latina, também para o segmento bancos e serviços financeiros.
- Vencedor na categoria Internet e Mídias Sociais do XI Prêmio ABT, com o *case* “Um passarinho me contou... Banco do Brasil: Excelência em 140 caracteres”. O *case* relatou o trabalho desenvolvido para atendimento aos clientes do BB por meio do perfil @MaisBB, no Twitter.
- O Banco do Brasil recebeu em setembro de 2011, a Certificação de Acessibilidade, concedida pela ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. Trata-se de uma certificação inédita e o BB foi a primeira instituição bancária a recebê-la. Foi objeto da certificação, a Agência Augusta em São Paulo SP, onde foram visitadas todas as adaptações realizadas na estrutura da edificação para acessibilidade física da agência por pessoas com deficiência.
- O BB, representado pelo projeto *Ambiência 2.0*, recebeu o prêmio máximo em sua categoria, pelo conjunto da obra no VIII Grande Prêmio de Arquitetura Corporativa, maior premiação da América Latina nessa área.
- O Banco do Brasil *Private* foi reconhecido no *Global Private Banking Awards* 2011 das revistas *The Banker* e *PWM Professional Wealth Management* (Grupo *Financial Times*) como *Highly Commended* nas categorias “*Best Private Bank in Brazil*” e “*Best Private Bank in Latin America*”.
- O Banco do Brasil, em parceria com a BB DTVM, conquistou pela quinta vez e pelo segundo ano consecutivo o prêmio Melhor Banco para Você Investir da revista Você S.A., publicado na edição de dezembro de 2011.
- O presidente do Banco do Brasil, Aldemir Bendine, foi condecorado na categoria Líder em Gestão e Inovação Pública, do “Prêmio Líderes

Banco do Brasil S.A.

Sector Bancário Sul - Brasília - DF - CNPJ 00.000.000/0001-91

Extrato das Demonstrações Contábeis para o Exercício encerrado em 31.12.2011

BALANÇO PATRIMONIAL	R\$ mil		R\$ mil	
	BB-Banco Múltiplo		BB-Consolidado	
ATIVO	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010
ATIVO CIRCULANTE	518.716.710	423.727.363	582.945.119	476.495.166
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	160.955.700	109.929.317	149.233.680	106.615.633
Títulos e Valores Mobiliários e Instrumentos Financeiros Derivativos	38.595.673	40.722.362	83.570.189	76.342.346
Operações de Crédito	152.464.403	120.368.657	167.930.020	129.099.180
Outros Créditos	166.700.934	152.707.027	182.211.230	164.438.007
ATIVO NÃO CIRCULANTE	371.635.547	313.769.814	398.284.788	334.677.042
Realizável a Longo Prazo	336.701.838	284.935.139	374.854.442	314.906.723
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	16.617.249	4.785.325	17.054.126	963.157
Títulos e Valores Mobiliários e Instrumentos Financeiros Derivativos	66.446.845	56.542.795	84.659.684	67.524.388
Operações de Crédito	195.612.261	170.927.298	211.115.025	188.627.319
Outros Créditos	58.025.483	52.679.721	62.025.607	57.791.859
Permanente	34.933.709	28.834.675	23.430.346	19.770.319
Investimentos	20.241.221	17.641.326	7.973.024	8.127.754
Imobilizado	5.062.238	4.610.729	5.589.086	4.903.927
Intangível/Diferido	9.630.250	6.582.620	9.868.236	6.738.638
Total	890.352.257	737.497.177	981.229.907	811.172.208

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Demonstração do Resultado

	R\$ mil		R\$ mil	
	BB-Banco Múltiplo		BB-Consolidado	
	Exercício/2011	Exercício/2010	Exercício/2011	Exercício/2010
Receitas da Intermediação Financeira	90.080.002	71.400.839	103.329.631	81.685.766
Despesas da Intermediação Financeira	(65.465.745)	(48.409.415)	(75.816.567)	(56.124.231)
Resultado Bruto da Intermediação Financeira	24.614.257	22.991.424	27.513.064	25.561.535
Outras Receitas/Despesas Operacionais	(7.342.117)	(5.942.816)	(9.006.297)	(7.151.340)
Receita de prestação de serviços	8.273.102	7.071.729	12.213.287	10.776.645
Rendas de tarifas bancárias	5.452.195	4.993.502	6.028.289	5.395.895
Despesas de pessoal	(13.610.639)	(12.155.360)	(14.912.575)	(13.019.591)
Outras despesas administrativas	(12.028.035)	(11.572.155)	(13.422.420)	(13.039.969)
Resultado de participações em coligadas e controladas	3.020.730	2.873.966	454.879	(46.323)
Demais	1.550.530	2.845.502	632.243	2.782.003
Resultado Operacional	17.272.140	17.048.608	18.506.767	18.410.195
Resultado não Operacional	176.187	190.504	225.352	370.349
Resultado antes dos Tributos e Participações	17.448.327	17.239.112	18.732.119	18.780.544
Imposto de Renda e Contribuição Social	(3.637.836)	(3.980.792)	(4.722.455)	(5.321.189)
Participações no Lucro	(1.563.161)	(1.500.227)	(1.790.543)	(1.756.190)
Participações dos não controladores	--	--	(93.131)	20
Lucro Líquido	12.247.330	11.758.093	12.125.990	11.703.185
Lucro por ação				
Número médio ponderado de ações - básico	2.861.404.718	2.711.976.359	--	--
Lucro básico por ação (R\$)	4,28	4,34	--	--
Número médio ponderado de ações - diluído	2.869.849.797	2.727.868.423	--	--
Lucro diluído por ação (R\$)	4,27	4,31	--	--

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis.

Notas Explicativas

1 - Reestruturações Societárias

a) Aquisições

Banco Patagonia S.A.

Em 17.08.2011, a Comisión Nacional de Valores da Argentina, órgão regulador do mercado de capitais daquele país, autorizou o Banco do Brasil a realizar, na Argentina, Oferta Pública de Aquisição de Ações (OPA) do Banco Patagonia para aumentar a posição acionária do Banco do Brasil, de 51% para até 75% do capital total e votante.

A OPA foi realizada no período de 01.09.2011 a 05.10.2011, e o preço por ação das classes A e B corresponderam a USD 1,314, a serem pagos em pesos argentinos ao câmbio indicado no Prospecto da Oferta, com dedução de ARS 0,3346500775 por ação, correspondente aos dividendos pagos relativos ao exercício finalizado em dezembro de 2010.

Em 11.10.2011, encerrou-se, na Bolsa de Valores de Buenos Aires, a OPA do Banco Patagonia. Como resultado da Oferta foram adquiridas pelo Banco do Brasil 57.276.942 ações ordinárias classe B ao preço de ARS 5,1959759225 por ação. O Banco do Brasil passou a ser titular de 424.101.958 ações ordinárias classe B, representando 58,96% do capital social e votante do Banco Patagonia.

EuroBank

Em 19.01.2012, efetivou-se o fechamento da operação de aquisição da totalidade das ações do EuroBank, instituição financeira norte-americana, com o pagamento aos vendedores e a transferência das 835.855 ações ordinárias ao Banco do Brasil, correspondentes à totalidade do capital social e votante do EuroBank. Essa aquisição passou pela aprovação da Assembleia de Acionistas do Banco do Brasil, do Banco Central do Brasil, do Florida Office of Financial Regulation (OFR), da Federal Deposit Insurance Company (FDIC) e do Federal Reserve Board (FRB).

Os valores de investimento e do ágio foram apurados a partir do patrimônio líquido ajustado do EuroBank, no mês de dezembro/2011, convertidos à taxa de câmbio de 17.01.2012.

O EuroBank, sociedade de capital fechado com sede no Estado da Flórida (Estados Unidos), possui uma rede de 3 agências localizadas nas cidades de Coral Gables, Pompano Beach e Boca Raton. O total de ativos, em 30.09.2011 somava US\$ 83.434 mil.

b) Aumento de participação

Visa Vale

Em 24.01.2011, foi concretizada a negociação na qual a controlada BB Banco de Investimento S.A. (BB BI) adquiriu parte das ações detidas na Companhia Brasileira de Soluções e Serviços – CBSS (Visa Vale), aumentando sua participação de 45% para 49,99%.

Brasilcap

Em 06.01.2010, o Banco comunicou que a controlada BB Seguros Participações S.A. (BB Seguros) e o Grupo Icatu (Icatu) firmaram Memorando de Entendimentos, com o objetivo de constituir aliança estratégica para o desenvolvimento e comercialização no mercado brasileiro dos negócios de capitalização.

Em 24.01.2011, a BB Seguros firmou Contrato de Compra e Venda de Ações para aquisição da totalidade da participação acionária (16,67% ON) detida pela Sul América Capitalização S.A. (Sulacap) na Brasilcap. O negócio foi efetivado em 22.07.2011, e a participação da BB Seguros passou de 49,99% para 66,66%.

c) Reorganização Societária na área de Seguros, Previdência Complementar Aberta, Capitalização e Resseguros

Parceria Banco do Brasil e Mapfre

Em 05.05.2010, o Banco do Brasil comunicou que a BB Seguros e o Grupo Segurador Mapfre (Mapfre) celebraram Acordo de Parceria para a formação de aliança estratégica, nos segmentos de seguros de pessoas, ramos elementares e veículos, pelo prazo de 20 anos.

Com base nesse Acordo, desde 30.06.2011 a BB Seguros e a Mapfre passaram a atuar de forma unificada. Foram constituídas duas *holdings* com personalidades jurídicas de direito privado, participação majoritária do Grupo Mapfre no capital votante e governança compartilhada: BB Mapfre SH1 Participações S.A. (SH1), cujo ramo de atuação agrega seguros de pessoas, imobiliário e agrícola, e a Mapfre BB SH2 Participações S.A. (SH2), com foco em seguros de ramos elementares e veículos.

A integralização de capital na SH1 pela BB Seguros e Mapfre incluiu a versão do controle das seguradoras Companhia de Seguros Aliança do Brasil, Mapfre Vera Cruz Vida e Previdência S.A. e Vida Seguradora S.A., bem como das *holdings* BB Aliança Participações S.A. e Mapfre Participações Ltda. Na SH2, houve a versão dos controles nas seguradoras Aliança do Brasil Seguros S.A., Brasilveículos Companhia de Seguros, Mapfre Vera Cruz Seguradora S.A. e Mapfre Riscos Especiais Seguradora S.A., além da *holding* BB Aliança Rev Participações S.A. e da Mapfre Assistência S.A.

Com a finalidade de equalizar a participação acionária pretendida nas duas *holdings* criadas em decorrência do Acordo, a BB Seguros integralizou capital no valor de R\$ 332.614 mil. A transação foi feita com base nos valores contábeis das empresas.

d) Parceria com o Banco Bradesco S.A. no setor de cartões

Em 14.03.2011, o Banco do Brasil e o Banco Bradesco S.A. firmaram Memorando de Entendimentos com caráter vinculante, no qual constituiram a companhia Elo Participações S.A., que consolida negócios conjuntos relacionados a meios eletrônicos de pagamento. O Banco do Brasil detém 49,99% das ações e o Banco Bradesco, 50,01%.

Em 30.03.2011, foi lançada oficialmente a bandeira brasileira de cartões de crédito, débito e pré-pagos, denominada Elo, administrada pela companhia Elo Serviços, controlada pela Elo Participações S.A.

O aporte de capital feito pelo Banco do Brasil à Elo Participações S.A., no valor de R\$ 9.200 mil, ocorreu em 20.05.2011.

e) Constituições

O Conselho de Administração do Banco do Brasil, em reunião no dia 16.05.2011, aprovou os atos constitutivos do BB Securities Asia Pte. Ltd., pessoa jurídica de direito privado, subsidiária integral do Banco do Brasil S.A., para atuar no mercado de capitais da Ásia.

O capital social é de US\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de dólares), divididos em 5.000.000 (cinco milhões) de ações ordinárias nominativas representadas na forma escritural e sem valor nominal. A sociedade, que tem sede e foro na República de Singapura, terá um Conselho de Administração com 07 membros e uma Diretoria Executiva composta por 01 Diretor Executivo no Exterior. O acionista BAMB – Brazilian American Merchant Bank realizou o aporte de capital na referida subsidiária em 01.11.2011, com início das atividades operacionais a partir de 02.01.2012.

2 - Apresentação das Demonstrações Contábeis

As Demonstrações Contábeis foram elaboradas a partir de diretrizes contábeis emanadas da Lei das Sociedades por Ações com observância às normas e instruções do Conselho Monetário Nacional (CMN), do Banco Central do Brasil (Bacen), do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), da Superintendência de Seguros Privados (Susep), da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), quando aplicável.

A elaboração de demonstrações de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições financeiras, requer que a Administração use de julgamento na determinação e registro de estimativas contábeis, quando for o caso. Ativos e passivos significativos sujeitos a essas estimativas e premissas incluem: o valor residual do ativo imobilizado, provisão para créditos de liquidação duvidosa, ativos fiscais diferidos, provisão para demandas trabalhistas, fiscais e cíveis, valorização de instrumentos financeiros, ativos e passivos relacionados a benefícios pós-emprego a empregados e outras provisões. Os valores definitivos das transações envolvendo essas estimativas somente são conhecidos por ocasião da sua liquidação.

As demonstrações contábeis individuais contemplam as operações do Banco do Brasil realizadas no país e no exterior (BB-Banco Múltiplo) e as demonstrações contábeis consolidadas contemplam também as operações das subsidiárias financeiras e não financeiras no país e no exterior, da Entidade de Propósito Específico - Dollar Diversified Payment Rights Finance Company, inclusive os fundos de investimentos financeiros, nas quais o Banco controla direta ou indiretamente, bem como das participações em outras empresas, conforme determinado pelo Bacen (BB-Consolidado).

PASSIVO / PATRIMÔNIO LÍQUIDO	R\$ mil		R\$ mil	
	BB-Banco Múltiplo		BB-Consolidado	
	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010
PASSIVO CIRCULANTE	572.481.618	505.211.636	620.776.955	532.710.235
Depósitos	291.937.609	284.318.438	302.505.147	290.696.257
Captações no Mercado Aberto	172.149.993	120.389.184	184.926.104	134.252.629
Outras Obrigações	108.394.016	100.504.014	133.345.704	107.761.349
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	259.721.949	181.789.800	302.036.582	228.021.290
Exigível a Longo Prazo	259.393.319	181.507.564	301.690.008	227.721.771
Depósitos	136.867.133	84.368.330	139.880.409	86.154.411
Captações no Mercado Aberto	8.052.259	5.869.643	10.249.172	7.922.326
Outras Obrigações	114.473.927	91.269.591	151.560.427	133.645.034
Resultados de Exercícios Futuros	328.630	282.236	346.574	299.519
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	58.148.690	50.495.741	58.416.370	50.440.683
Capital	33.122.569	33.077.996	33.122.569	33.077.996
Reservas	24.302.280	16.950.565	24.126.032	16.895.657
Ajustes de Avaliação Patrimonial	723.842	467.435	723.842	467.435
(Ações em Tesouraria)	(1)	(255)	(1)	(452)
Participações Minoritárias nas Controladas	--	--	443.928	47
Total	890.352.257	737.497.177	981.229.907	811.172.208

3 - Aplicações Interfinanceiras, Títulos e Valores Mobiliários e Instrumentos Financeiros Derivativos

a) Aplicações Interfinanceiras de Liquidez

	R\$ mil		R\$ mil	
	BB-Banco Múltiplo		BB-Consolidado	
	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010
Aplicações no Mercado Aberto	132.234.087	78.628.740	139.032.202	85.060.184
Aplicações em Depósitos Interfinanceiros	45.338.862	36.085.902	27.255.604	22.518.606
Total	177.572.949	114.714.642	166.287.806	107.578.790

b) Títulos e Valores Mobiliários e Instrumentos Financeiros Derivativos

BB-Banco Múltiplo	31.12.2011					31.12.2010			
	Valor de Mercado					Total			
Vencimento em Anos	Sem Vencimento	A Vencer em Até um Ano	A Vencer Entre 1 e 5 Anos	A Vencer Entre 5 e 10 Anos	A Vencer Após 10 Anos	Valor de Custo	Valor de Mercado	Valor de Custo	Valor de Mercado
Títulos e Valores Mobiliários	174.107	26.775.335	62.574.122	11.541.236	3.110.598	103.593.290	104.175.398	96.084.060	96.262.989
1 - Títulos para negociação	492	9.110.916	10.842.124	249.337	--	20.027.918	20.202.869	17.866.247	17.838.046
2 - Títulos disponíveis para venda	173.615	13.969.286	47.795.876	11.288.472	3.001.850	75.653.601	76.229.099	67.816.316	68.191.309
3 - Títulos mantidos até o vencimento	--	3.695.133	3.936.122	3.427	108.748	7.911.771	7.743.430	10.401.497	10.233.634
Instrumentos Financeiros Derivativos	--	(956.874)	(184.822)	--	--	(1.274.223)	(1.141.696)	(2.072.722)	(2.059.112)
Total	174.107	25.818.461	62.389.300	11.541.236	3.110.598	102.319.067	103.033.702	94.011.338	94.203.877

BB-Consolidado	31.12.2011					31.12.2010			
	Valor de Mercado					Total			
Vencimento em Anos	Sem Vencimento	A Vencer em Até um Ano	A Vencer Entre 1 e 5 Anos	A Vencer Entre 5 e 10 Anos	A Vencer Após 10 Anos	Valor de Custo	Valor de Mercado	Valor de Custo	Valor de Mercado
Títulos e Valores Mobiliários	5.259.472	40.104.734	105.970.683	12.106.649	3.251.899	164.562.160	166.693.437	141.487.945	142.083.409
1 - Títulos para negociação	2.409.520	21.155.930	39.326.352	332.605	33.018	61.652.443	63.257.425	50.134.629	50.444.872
2 - Títulos disponíveis para venda	2.849.952	14.842.990	55.811.316	11.770.617	3.110.134	87.718.978	88.385.009	74.697.382	75.142.337
3 - Títulos mantidos até o vencimento	--	4.105.814	10.833.015	3.427	108.747	15.190.739	15.051.003	16.655.934	16.496.200
Instrumentos Financeiros Derivativos	--	(2.022.796)	(181.486)	(19.673)	--	(2.085.869)	(2.223.955)	9.120.771	(3.673.048)
Total	5.259.472								

Banco do Brasil S.A.

Setor Bancário Sul - Brasília - DF - CNPJ 00.000.000/0001-91

5 - Investimentos

a) Movimentações em coligadas e controladas

Empresas	BB-Banco Múltiplo				BB-Consolidado			
	Valor Contábil		Resultado Equivalência		Valor Contábil		Resultado Equivalência	
	31.12.2011	31.12.2010	Exerc/2011	Exerc/2010	31.12.2011	31.12.2010	Exerc/2011	Exerc/2010
No País	18.034.933	16.598.375	2.425.518	2.947.087	6.440.660	7.115.534	(11.672)	120.649
BB Seguros Participações S.A.	3.887.002	1.190.044	788.612	397.093	--	--	--	--
Banco Votorantim S.A.	3.504.357	3.955.638	(321.734)	305.287	--	--	--	39.680
BB Leasing S.A. - Arrendamento Mercantil	3.453.732	3.315.768	180.936	106.717	--	--	--	--
BB Banco de Investimento S.A.	1.815.300	1.113.206	919.049	944.303	--	--	--	--
BB Gestão de Recursos - Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.	125.829	133.647	559.455	451.018	--	--	--	--
Cobra Tecnologia S.A.	124.387	63.114	(8.725)	(51.639)	--	--	--	--
BV Participações S.A.	105.119	67.140	44.947	29.346	--	--	--	--
BB Administradora de Consórcios S.A.	49.960	24.443	111.026	61.031	--	--	--	--
BB Corretora de Seguros e Administradora de Bens S.A.	33.512	33.540	147.610	114.830	--	--	--	--
Cadam S.A.	22.216	44.019	(25.841)	(2.312)	22.216	44.019	(25.841)	(2.312)
BB Administradora de Cartões de Crédito S.A.	19.326	21.205	17.961	10.247	--	--	--	--
BB Elo Cartões Participações S.A.	18.843	10.771	(8.428)	534	--	--	--	--
Besc Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. - Bescval	7.127	11.848	5.843	89	--	--	--	--
Tecnologia Bancária S.A. - Tecban	6.807	7.636	(829)	470	--	--	--	--
Companhia Brasileira de Securitização - Cibrasec	2.305	2.211	94	124	2.305	2.211	94	124
Cia. Catarinense de Assessoria e Serviços - CCA	228	228	--	--	228	228	--	--
Itapebi	--	--	--	--	75.259	63.307	23.506	27.468
Mapfre Nossa Caixa Vida e Previdência S.A.	--	102.353	--	58.472	11.074	102.353	(2.250)	58.472
Estruturadora Brasileira de Projetos - EBP	--	--	--	--	406	1.552	(2.875)	(1.760)
BB Aliança Participações S.A.	--	1.358.987	15.311	518.914	--	--	--	--
Nossa Caixa Capitalização S.A.	--	5.394	19	202	--	--	--	--
BB Banco Popular do Brasil S.A.	--	--	--	1.768	--	--	--	--
Besc Financeira S.A. - Bescredi	--	--	--	414	--	--	--	--
Besc S.A. Arrendamento Mercantil - Besc Leasing	--	--	--	141	--	--	--	--
Pronor	--	--	--	--	18.606	490	(4.288)	--
Outras participações	--	--	--	--	--	(4.796)	3.265	--
Ágio/Deságio na aquisição de investimentos	4.856.597	5.134.967	--	--	6.265.123	6.883.258	--	--
No Exterior	2.187.817	1.008.171	595.212	(73.121)	400.283	--	466.551	(166.972)
Brasileira American Merchant Bank	816.428	707.151	5.253	75.940	--	--	--	--
Banco Patagonia	637.770	--	112.515	--	--	--	--	--
Banco do Brasil AG. Viena (Austria)	213.083	200.628	4.703	4.463	--	--	--	--
BB Leasing Company Ltd.	83.157	72.878	994	1.373	--	--	--	--
BB Securities LLC	37.096	27.514	5.062	11.916	--	--	--	--
Outras participações no exterior	43.474	--	33.267	--	43.474	--	33.267	--
Ágio na aquisição de investimentos no exterior	356.809	--	--	--	356.809	--	--	--
Ganhos / (perdas) cambiais nas agências	--	--	267.786	(111.534)	--	--	267.786	(111.534)
Ganhos / (perdas) cambiais nas subsidiárias e controladas	--	--	165.498	(55.438)	--	--	165.498	(55.438)
Aumento / diminuição do PL decorrente de outras movimentações	--	--	134	159	--	--	--	--
TOTAL	20.222.750	17.606.546	3.020.730	2.873.966	6.840.943	7.115.534	454.879	(46.323)

b) Ágios na aquisição de investimentos

Movimentação dos Ágios	BB-Banco Múltiplo				BB-Consolidado			
	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010
Saldo Inicial	5.134.967	5.114.807	6.887.332	5.601.574				
Aquisições	369.965	206.879	556.355	1.510.336				
Amortizações	(291.522)	(186.719)	(574.807)	(224.578)				
Outros	--	--	(245.385)	--				
Saldo Final	5.213.406	5.134.967	6.623.495	6.887.332				

6 - Ativos Intangíveis

	BB-Consolidado								
	31.12.2010				31.12.2011				
	Saldo Contábil	Aquisições	Baixas	Amortização	Provisão p/ Imparidade	Valor de Custo	Amortização Acumulada	Imparidade Acumulada	Saldo Contábil
Direitos de gestão de folhas de pagamento	5.803.461	3.229.972	(959.061)	(2.051.053)	3.696	10.804.766	(4.724.851)	(52.900)	6.027.015
Softwares	642.261	391.513	(282)	(161.925)	(105)	1.357.462	(485.895)	(105)	871.462
Outros ativos intangíveis	5.810	2.835.557	(2.974)	(375)	(472)	2.838.601	(582)	(472)	2.837.547
Total	6.451.532	6.457.042	(962.317)	(2.213.353)	3.119	15.000.829	(5.211.328)	(53.477)	9.736.024

7 - Captações

	BB-Banco Múltiplo				BB-Consolidado			
	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010
	Depósitos	428.804.742	368.686.768	442.385.556	376.850.668			
A prazo	60.371.172	63.295.580	62.016.372	63.502.759				
Poupança	100.109.839	89.287.840	100.109.839	89.287.840				
Interfinanceiros	18.139.907	22.022.720	14.450.354	18.998.102				
A Prazo	250.183.824	193.670.882	265.808.991	204.652.146				
Para Investimentos	--	409.746	--	409.821				
Mercado Aberto	180.202.252	126.258.827	195.175.276	142.174.955				
Dividas Subordinadas	27.189.053	19.960.622	30.894.683	23.412.116				
Empréstimos	23.485.145	15.389.414	12.257.074	8.597.674				
Recursos de Aceites e Emissão de Títulos	22.139.689	7.031.559	32.323.290	13.486.107				
Instrumentos Híbridos de Capital e Dívida / Securitização	2.848.001	3.407.152	2.845.792	3.397.262				
Total	684.668.882	540.734.342	715.871.671	567.918.782				

8 - Despesas de Captações

	BB-Banco Múltiplo				BB-Consolidado			
	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010
	Depósitos	(30.127.439)	(21.602.404)	(33.353.564)	(23.393.861)			
A prazo	(15.398.314)	(10.301.408)	(17.037.407)	(11.539.326)				
Poupança	(6.908.451)	(5.788.358)	(6.908.451)	(5.788.358)				
Judiciais	(5.194.304)	(4.010.190)	(5.194.063)	(4.010.190)				
Interfinanceiros	(953.946)	(806.337)	(808.227)	(804.802)				
Outros Depósitos	(1.672.424)	(696.111)	(3.405.416)	(1.251.185)				
Empréstimos	(2.562.073)	(450.140)	(2.552.815)	(344.932)				
Mercado Aberto	(17.664.283)	(13.835.275)	(19.701.431)	(15.362.497)				
Total	(50.353.795)	(35.887.819)	(55.607.810)	(39.101.290)				

9 - Obrigações por Repasses e Fundos e Programas

	BB-Banco Múltiplo				BB-Consolidado			
	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010
	Repasso de Instituições Oficiais	47.822.288	47.253.012	50.991.044	50.764.025			
Tesouro Nacional - Crédito Rural	1.643.963	1.512.821	1.721.507	1.549.490				
BNDES	27.227.981	24.937.764	28.978.454	26.978.427				
Caixa Econômica Federal	338.253	147.079	338.253	147.079				
Finame	16.168.925	12.612.578	17.506.428	14.046.259				
Outras Instituições Oficiais	2.443.166	8.042.770	2.446.402	8.042.770				
Fundos Financeiros e de Desenvolvimento	4.002.255	3.568.387	4.002.255	3.568.387				
PIS/Pasep	1.983.929	2.027.901	1.983.929	2.027.901				
Marinha Mercante	1.352.310	901.393	1.352.310	901.393				
Fundos do Governo do Estado de São Paulo	563.911	516.424	563.911	516.424				
Outros	102.105	122.669	102.105	122.669				
Proger/Pronaf	7.642.556	9.900.884	7.642.556	9.900.884				
Outros	282.354	333.758	282.354	333.758				
Total	59.749.453	61.056.041	62.918.209	64.567.054				

10 - Despesas de Obrigações por Repasses (Instituições Oficiais) e Fundos e Programas

	BB-Banco Múltiplo				BB-Consolidado			
	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010
	Despesas de Obrigações por Repasses	(2.554.297)	(2.361.495)	(2.753.587)	(2.534.100)			
Despesas de Obrigações por Fundos Financeiros e de Desenvolvimento	(648.696)	(454.830)	(648.696)	(454.830)				
Total	(3.202.993)	(2.816.325)	(3.402.283)	(2.988.930)				

11 - Outras Receitas/Despesas Operacionais

a) Receitas de Prestação de Serviços

	BB-Banco Múltiplo				BB-Consolidado			
	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010	Exerc/2011	Exerc/2010
	Cartão de crédito/débito	1.657.135	1.297.342	3.296.989	2.648.548			
Administração de fundos	1.649.996	1.400.513	3.040.218	2.672.101				
Cobrança	1.221.741	1.192.126	1.241.237	1.196.552				
Arrecadações	725.241	614.399	725.241	614.399				
Interbancária	639.994	549.423	639.994	549.423				
Seguros, previdência e capitalização	499.083	431.533	499.083	431.533				
Tesouro Nacional e administração de fundos oficiais	412.136	234.588	412.136	234.588				
Operações de crédito e garantias prestadas	299.635	265.219	370.772	337.238				
Conta corrente	361.580	345.686	363.788	347.663				
Rendas do Mercado de Capitais	20.648	22.086	349.516	438.227				

Banco do Brasil S.A.

Setor Bancário Sul - Brasília - DF - CNPJ 00.000.000/0001-91

15 – Benefícios a Empregados

a) Resumo dos ativos/passivos registrados no Banco

	R\$ mil			
	Ativo Atuarial		Passivo Atuarial	
	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010
Plano 1 (Previ)	13.372.004	9.894.787	--	--
Plano Informal (Previ)	--	--	(1.742.474)	(1.795.283)
Plano de Associados (Cassi)	--	--	(4.806.415)	(4.607.323)
Regulamento Geral (Economus)	--	--	(163.932)	(113.592)
Regulamento Complementar 1 (Economus)	--	--	--	(237)
Plus I e II (Economus)	--	--	(313.822)	(275.836)
Grupo B' (Economus)	--	--	(115.264)	(114.465)
Total	13.372.004	9.894.787	(7.141.907)	(6.906.736)

b) Valores reconhecidos no resultado:

	R\$ mil	
	Exercício/2011	Exercício/2010
	Planos de Aposentadoria e Pensão	2.327.438
Plano de Benefícios 1 – PREVI	2.981.314	4.299.199
Plano Previ Futuro	(240.647)	(184.045)
Plano Informal	(244.809)	(522.033)
Outros Planos	(168.420)	(60.984)
Planos de Assistência Médica	(1.132.022)	(954.904)
Plano Cassi	(998.483)	(892.045)
Outros Planos	(133.539)	(62.859)
Total	1.195.416	2.577.233

c) Destinações do Superávit – Plano 1

	R\$ mil	
	Exerc/2011	Exerc/2010
	Fundo Paridade	1.524.374
Saldo Inicial	167.125	205.059
Atualização	(83.120)	(459.051)
Contribuições ao Plano 1 – contrato 97	--	--
Saldo Final	1.608.379	1.524.374

Fundo de Destinação

Saldo Inicial	4.279.152	7.594.993	7.519.058
Atualização	187.061	489.911	75.935
Transferência para os fundos de contribuição e utilização	(781.888)	(4.400.579)	--
Saldo Final	3.684.325	3.684.325	7.594.993

Fundo de Contribuição

Saldo Inicial	1.279.347	--	--
Constituição	--	1.398.467	--
Atualização	56.396	110.247	--
Contribuições ao Plano 1	(239.310)	(412.281)	--
Saldo Final	1.096.433	1.096.433	--

Fundo de Utilização

Saldo Inicial	2.335.848	--	--
Constituição	781.888	3.002.112	--
Atualização	131.514	247.138	--
Saldo Final	3.249.250	3.249.250	--

16 - Outras informações

a) Administração de Fundos de Investimentos

Posição dos fundos de investimentos administrados pela BB Gestão de Recursos - Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.:

	Número de Fundos/ Carteiras		Saldo (R\$ mil)	
	31.12.2011	31.12.2010	31.12.2011	31.12.2010
	Patrimônio Administrado	521	489	415.792.780
Fundos de Investimentos	507	471	403.844.665	348.659.790
Carteiras Administradas	14	18	11.948.115	11.540.217

b) Recursos de Consórcios

	R\$ mil	
	31.12.2011	31.12.2010
	Previsão mensal de recursos a receber consorciados	122.458
Obrigações do grupo por contribuições	7.450.510	4.524.352
Consoiciados – bens a contemplar	7.026.937	4.236.828
(Em unidades)		
Quantidade de grupos administrados	426	532
Quantidade de consorciados ativos	346.990	208.486
Quantidade de bens a entregar a consorciados	18.307	15.934
Quantidade de bens entregues no período	14.899	41.286

MEMBROS DOS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE

Aldemir Bendine

VICE-PRESIDENTES

Alexandre Corrêa Abreu
Dan Antonio Marinho Conrado
Danilo Angst
Geraldo Afonso Dezena da Silva
Ivan de Souza Monteiro
Osmar Fernandes Dias
Paulo Rogério Caffarelli
Ricardo Antônio de Oliveira
Robson Rocha

DIRETORES

Adilson do Nascimento Anisio
Admilson Monteiro Garcia
Adriano Meira Ricci
Antonio Maurício Maurano
Antônio Pedro da Silva Machado
Ary Joel de Abreu Lanzarin
Carlos Alberto Araujo Netto
Carlos Eduardo Leal Neri
Clenio Severio Teribele
Gueitiro Matsuo Genso
Hayton Jurema da Rocha
Ives César Fülber
José Maurício Pereira Coelho
Luiz Henrique Guimarães de Freitas
Márcio Hamilton Ferreira
Marco Antonio Ascoli Mastroeni
Marco Antônio da Silva Barros
Marcos Ricardo Lot
Nilson Martiniano Moreira
Oswaldo de Salles Guerra Cervi
Paulo Roberto Lopes Ricci
Sandro José Franco
Sandro Kohler Marcondes
Sérgio Ricardo Miranda Nazaré
Walter Malieni Júnior

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO COMITÊ DE AUDITORIA

Nelson Henrique Barbosa Filho (Presidente)
Aldemir Bendine (Vice-presidente)
Adriana Queiroz de Carvalho
Bernardo Gouthier Macedo
Francisco de Assis Leme Franco
Henrique Jager
Sérgio Eduardo Arbulu Mendonça

José Danúbio Roza (Coordenador)
Celene Carvalho de Jesus
José Gilberto Jaloretto

CONTADORIA

Eduardo Cesar Pasa
Contador Geral
Contador CRC-DF 017601/O-5
CPF 541.035.920-87

Daniel André Stieler
Contador CRC-DF 013931/O-2
CPF 391.145.110-53

CONSELHO FISCAL

Daniel Sigelmann (Presidente)
Anelize Lenzi Ruas de Almeida
Clóvis Ailton Madeira
Marcos Machado Guimarães
Pedro Carvalho de Mello

As demonstrações contábeis estão sendo publicadas, na íntegra, em milhares de reais, nesta data, no “Correio Braziliense” (DF), acompanhadas do Parecer de Auditoria, sem ressalvas, emitido em 10.02.2012, pela KPMG – Auditores Independentes, e estão à disposição dos acionistas em nossa Gerência de Relações com Investidores, localizada no SBS – Ed. Sede III – 5º andar – Brasília (DF).