



APRESENTAÇÃO

Em linha com as melhores práticas de governança corporativa e com o nosso compromisso com a transparência, e como parte do processo evolutivo do relato das nossas atividades para os públicos com os quais nos relacionamos e para a sociedade em geral, abrangendo nossos avanços, iniciativas e resultados, optamos, neste ano, por elaborar um relatório unificado, o **Relatório Anual Bradesco 2013**, que compreende, na mesma publicação, informações financeiras e não financeiras (negociais, operacionais, de governança e socioambientais).

O relatório segue a nova geração de diretrizes internacionais para elaboração de relatórios de sustentabilidade (a versão G4) da *Global Reporting Initiative* (GRI), bem como considera a nova Matriz de Relevância da Organização Bradesco, construída em 2013.

O documento apresenta uma ampla visão das nossas diretrizes de atuação, de nosso posicionamento empresarial, de nossas estratégias de negócio e de nossas operações, iniciativas e projetos, incluindo resultados, além de apontar as principais perspectivas para 2014.

Além da versão impressa, nossos públicos têm à disposição a versão em PDF (disponível em bradescori.com.br). As demonstrações contábeis completas, referentes ao exercício de 2013, não estão disponíveis neste relatório impresso, mas no *site* de Relações com Investidores (bradescori.com.br), junto das notas explicativas, dos pareceres dos auditores independentes e do Conselho Fiscal e do resumo do Relatório do Comitê de Auditoria.

Boa leitura!

IDENTIDADE CORPORATIVA (G4-56)

VALORES

- Cliente como razão da existência da Organização.
- Transparência em todos os relacionamentos internos e externos.
- Respeito à concorrência.
- Crença no valor e na capacidade de desenvolvimento das pessoas.
- Respeito à dignidade e diversidade do ser humano.
- Responsabilidade socioambiental, com promoção de ações para o desenvolvimento sustentável.
- Compromisso com a melhoria contínua da qualidade do atendimento, dos produtos e dos serviços.

MISSÃO

- Fornecer soluções, produtos e serviços financeiros e de seguros com agilidade e competência, principalmente por meio da inclusão bancária e da promoção da mobilidade social, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a construção de relacionamentos duradouros para a criação de valor aos acionistas e a toda a sociedade.

VISÃO

- Ser reconhecida como a melhor e mais eficiente instituição financeira do País e pela atuação em prol da inclusão bancária e do desenvolvimento sustentável.

PRINCÍPIOS PROFISSIONAIS

- Agir com integridade, respeitando as leis do País e as normas que regem as atividades do nosso setor e da nossa Organização.
- Respeitar a igualdade de direitos das pessoas, preservando a individualidade e a privacidade, não admitindo a prática de quaisquer atos discriminatórios.
- Manter comprometimento com o sigilo das informações que nos são confiadas, respeitando-as de modo a garantir sua integridade e confidencialidade, e, quando a situação requer, disponibilizá-las de maneira precisa e completa.
- Exercer liderança responsável, promovendo o relacionamento entre os diversos níveis hierárquicos da Organização, em uma atmosfera adequada ao exercício de atribuições e ao desenvolvimento profissional e pessoal, propiciando ambiente saudável, com liberdade de expressão na busca da melhoria dos resultados organizacionais.
- Recusar vantagens que possam representar relacionamento impróprio ou prejuízo financeiro ou de reputação para a Organização.
- Cooperar para que os relacionamentos construtivos com clientes, acionistas e investidores, fornecedores de produtos e serviços e parceiros de negócios, órgãos governamentais e reguladores, imprensa, comunidades, associações e entidades de classe sejam pautados pela conduta ética, transparência e confiança.
- Ter o compromisso de praticar, incentivar e valorizar a preservação ambiental, buscando convergir os objetivos empresariais aos anseios da comunidade em que atuamos.
- Apoiar e fomentar iniciativas para a formação e valorização da cidadania, erradicação da pobreza e redução das desigualdades sociais.

PRINCIPAIS INDICADORES DE 2013 (G4-9) (G4-EC1)

DESTAQUES	2009	2010	2011	2012	2013
Demonstração do Resultado do Período – R\$ milhões					
Lucro Líquido – Contábil	8.012	10.022	11.028	11.381	12.011
Lucro Líquido – Ajustado	7.586	9.804	11.198	11.523	12.202
Margem Financeira Total	29.754	33.056	39.321	43.793	43.286
Margem Financeira de Crédito Bruta	20.078	23.363	26.818	29.530	30.691
Margem Financeira de Crédito Líquida	8.595	14.660	16.581	16.516	18.646
Despesas com Provisão para Devedores Duvidosos	(11.483)	(8.703)	(10.237)	(13.014)	(12.045)
Receitas de Prestação de Serviços	11.616	13.372	15.223	17.512	19.786
Despesas Administrativas e de Pessoal	(17.460)	(20.834)	(24.467)	(26.348)	(27.573)
Prêmios Emitidos de Seguros, Contribuição de Previdência e Receitas de Capitalização	26.333	31.078	37.636	44.308	49.752
Balanço Patrimonial – R\$ milhões					
Total de Ativos	506.223	637.485	761.533	879.092	908.139
Títulos e Valores Mobiliários	146.619	213.518	265.723	315.487	313.327
Operações de Crédito ⁽¹⁾	240.215	295.197	345.724	385.529	427.273
—Pessoa Física	82.210	98.243	108.671	117.540	130.750
—Pessoa Jurídica	158.005	196.954	237.053	267.989	296.523
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) ⁽²⁾	(16.313)	(16.290)	(19.540)	(21.299)	(21.687)
Depósitos Totais	171.073	193.201	217.424	211.858	218.063
Provisões Técnicas	75.572	87.177	103.653	124.217	136.229
Patrimônio Líquido	41.754	48.043	55.582	70.047	70.940
Recursos Captados e Administrados	702.065	872.514	1.019.790	1.225.228	1.260.056
Indicadores de Desempenho (%) sobre o Lucro Líquido – Ajustado (exceto quando mencionado)					
Lucro Líquido Ajustado por Ação – R\$ ⁽³⁾	1,83	2,37	2,67	2,74	2,91
Valor Patrimonial por Ação (ON e PN) – R\$ ⁽³⁾	10,09	11,61	13,23	16,68	16,90
Retorno sobre PL Médio ^{(4) (5)}	20,3	22,2	21,3	19,2	18,0
Retorno sobre Ativos Médios ⁽⁵⁾	1,6	1,7	1,6	1,4	1,4
Taxa Média – (Margem Financeira Ajustada/Total de Ativos Médios – Op. Compromissadas – Ativo Permanente)	7,9	7,9	7,7	7,5	7,0
Índice de Imobilização – Consolidado Total	18,6	18,1	21,0	16,9	15,2
Índice Combinado – Seguros ⁽⁶⁾	85,9	85,1	85,3	86,0	85,9
Índice de Eficiência Operacional (IEO)	40,5	42,7	43,0	41,5	42,1
Índice de Cobertura (Receita de Prestação de Serviços/Despesas Administrativas e de Pessoal)	66,5	64,2	62,2	66,5	71,8
Índice de Basileia – Total ⁽⁷⁾	17,8	14,7	15,1	16,1	16,6
Valor de Mercado – R\$ milhões ⁽⁸⁾	103.192	109.759	106.971	131.908	128.085
Qualidade da Carteira de Crédito (%) ⁽⁹⁾					
PDD/Carteira de Crédito ⁽²⁾	8,5	7,1	7,3	7,3	6,7
Non-Performing Loans (> 60 dias ⁽¹⁰⁾ /Carteira de Crédito)	5,7	4,3	4,8	5,0	4,2
Índice de Inadimplência (> 90 dias ⁽¹⁰⁾ /Carteira de Crédito)	4,9	3,6	3,9	4,1	3,5
Índice de Cobertura (> 90 dias ⁽¹⁰⁾) ⁽²⁾	174,6	197,6	184,4	178,2	192,3
Índice de Cobertura (> 60 dias ⁽¹⁰⁾) ⁽²⁾	148,6	163,3	151,8	147,3	158,9
Outras informações					
Funcionários	87.674	95.248	104.684	103.385	100.489
Contratados e Estagiários	9.589	9.999	11.699	12.939	12.614
Agências	3.454	3.628	4.634	4.686	4.674
PA's ⁽¹¹⁾	2.571	2.933	2.962	3.781	3.586
PAEs ⁽¹¹⁾	1.551	1.557	1.477	1.456	1.180
Pontos Externos da Rede de Máquinas de Autoatendimento – Bradesco ⁽¹²⁾	3.577	3.891	3.913	3.809	3.003
Pontos Assistidos da Rede Banco24Horas ⁽¹²⁾	6.486	9.765	10.753	10.818	11.583
Bradesco Expresso (Correspondentes)	20.200	26.104	34.839	43.053	46.851
Máquinas de Autoatendimento (Rede Bradesco e Rede Banco24Horas)	37.957	43.072	46.971	47.834	48.203
Clientes Correntistas Ativos (milhões) ^{(13) (14)}	20,9	23,1	25,1	25,7	26,4
Clientes Contas de Poupança (milhões) ⁽¹⁵⁾	37,7	41,1	43,4	48,6	50,9

- (1) Carteira de Crédito Expandida: inclui avais e fianças, cartas de crédito, antecipação de recebíveis de cartões de crédito, coobrigação em cessão de crédito (FIDC e CRI), coobrigação em cessão de crédito rural e operações com risco de crédito – carteira comercial, que inclui operações de debêntures e notas promissórias.
- (2) Inclui provisão para garantias prestadas, englobando avais, fianças, cartas de crédito e *standby letter of credit*, a qual compõe o conceito de PDD "excedente".
- (3) Para fins comparativos, as ações foram ajustadas de acordo com as bonificações e os desdobramentos.
- (4) Não considera o efeito da marcação a mercado dos Títulos

- Disponíveis para Venda registrado no Patrimônio Líquido.
- (5) Lucro Líquido Ajustado.
- (6) Exclui as provisões adicionais.
- (7) A partir de outubro de 2013, o cálculo do Índice de Basileia passou a seguir as diretrizes regulatórias das Resoluções nº 4.192/13 e 4.193/13, do CMN (Basileia III).
- (8) Quantidade de ações (descontadas as ações em tesouraria) x cotação de fechamento das ações ON e PN do último dia do período.
- (9) Conceito definido pelo Bacen.
- (10) Créditos em atraso.
- (11) Posto de Atendimento (PA): resultado da consolidação do

- Posto de Atendimento Bancário (PAB), do Posto Avançado de Atendimento (PAA) e dos Postos de Câmbio, conforme Resolução CMN nº 4.072/12; e Posto de Atendimento Eletrônico em Empresas (PAE) – posto localizado em uma empresa com atendimento eletrônico.
- (12) Inclui pontos comuns entre a Rede Bradesco e a Rede Banco24Horas.
- (13) Quantidade de clientes únicos (CNPJs e CPFs).
- (14) Referem-se ao primeiro e ao segundo titulares de c/c.
- (15) Quantidade de contas.

ÍNDICE

2	MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
4	PERFIL CORPORATIVO
10	ESTRATÉGIA EMPRESARIAL
22	DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
38	DESEMPENHO OPERACIONAL
52	GOVERNANÇA CORPORATIVA
68	RELACIONAMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i>
106	<i>RATINGS</i> /RECONHECIMENTOS/CERTIFICAÇÕES
108	SOBRE O RELATÓRIO
111	TABELA DE INDICADORES GRI
117	DECLARAÇÃO DE GARANTIA
120	RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES
122	INFORMAÇÕES CORPORATIVAS
124	ENDEREÇOS E CONTATOS
	CRÉDITOS

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO (G4-1)

Ao alcançar, em 2013, a marca de 70 anos de atividade, o Bradesco tem justificados motivos para comemoração.

Ao alcançar, em 10 de março de 2013, a marca de 70 anos de atividade, o Bradesco tem justificados motivos para comemoração. Em um retrospecto de apenas 10 anos, podem ser verificados indicadores que demonstram o acerto de uma estratégia bem-sucedida de crescimento, inspirada, desde sua concepção, na democratização do crédito e no processo vigoroso de bancarização. Com ela, são superados desafios de um mercado cada vez mais competitivo e exigente.

No final de 2003, a Rede de Atendimento da Organização Bradesco era composta por 10.974 pontos; Ativos Totais que montavam a R\$ 176,098 bilhões; e aproximadamente 14,500 milhões de clientes correntistas. Uma década depois, em dezembro de 2013, os números se ampliaram para patamares bem mais elevados: Rede de Atendimento com 59.307 pontos; Ativos Totais de R\$ 908,139 bilhões; e 26,400 milhões de clientes correntistas.

O Lucro Líquido contábil alcançou o patamar de R\$ 12,011 bilhões, com uma variação de 5,5% sobre o ano anterior, e contou com a histórica e significativa contribuição do Grupo Bradesco Seguros no resultado do exercício. A parcela de R\$ 4,078 bilhões, equivalente a 31,5% do lucro ajustado, foi distribuída aos acionistas a título de juros sobre o capital próprio e de dividendos. O Valor de Mercado do Bradesco somou R\$ 128,085 bilhões, mais de 1,8 vez o patrimônio líquido contábil de R\$ 70,940 bilhões.

A Organização mantém-se comprometida com os princípios que norteiam a sustentabilidade empresarial, demonstrando que a responsabilidade corporativa de uma empresa vai além dos negócios. Prioritariamente em regiões de acentuada carência educacional e assistencial do País, uma rede de 40 escolas mantidas pela Fundação Bradesco, braço social da Organização, beneficiou, em 2013, com ensino formal, gratuito e de qualidade, mais de 100 mil alunos. Trata-se de um dos maiores programas socioeducacionais promovidos pelo setor privado no mundo.

O Bradesco foi escolhido, pelo 8º ano seguido, para integrar a carteira do seletor grupo de empresas que compõem o *Dow Jones Sustainability Indexes*, e, pelo 9º ano consecutivo, incluído na carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa. Além disso, os projetos e as atividades e iniciativas cotidianas estão totalmente alinhados aos princípios do Pacto Global, compromisso do qual o Bradesco é signatário desde 2005. Ressalta-se ainda que, em 2013, o processo de planejamento estratégico da sustentabilidade, iniciado em 2011, passou a fazer parte do planejamento estratégico da Organização.

Sob o ponto de vista conjuntural, e com foco nos serviços financeiros e em seguros, há uma expectativa otimista para os próximos anos e não somente nos setores em que a Organização desenvolve

suas principais atividades. O volume das operações de crédito tende a continuar evoluindo em ritmo sustentável, com menor exposição a riscos, impulsionado pelo aumento de renda e pela criação de empregos, que também impactam positivamente o mercado de seguros. Nesse contexto, a economia brasileira deverá ganhar impulso, fundamentando-se, além do consumo das famílias, nos investimentos produtivos, intensificados pelo programa de concessões públicas na área de infraestrutura e pelos grandes eventos esportivos que acontecerão no Brasil em 2014 e 2016.

Uma vivência consolidada de 70 anos de atividade outorga tranquilidade à visão e à avaliação dos desafios que se desenham para os próximos anos. A Organização Bradesco continuará a perseguir metas realistas e conservadoras, sem se afastar de um projeto original de crescimento cuja viabilidade o tempo se encarregou de demonstrar.

A força da marca Bradesco será sempre um inestimável diferencial competitivo, e a ela se soma um valoroso quadro de competentes e dedicados diretores, funcionários e demais colaboradores, aos quais consignamos nossos agradecimentos, extensivos aos nossos acionistas e clientes, pelo apoio, confiança e preferência com que nos têm distinguido.

Lázaro de Mello Brandão
Presidente do Conselho de Administração

Luiz Carlos Trabuco Cappi
Diretor-Presidente

PERFIL CORPORATIVO

Temos atuante presença na vida brasileira, contribuindo para o desenvolvimento do País.

QUEM SOMOS (G4-7) (G4-8)

Somos um dos maiores conglomerados financeiros do mercado brasileiro, em termos de total de ativos. Oferecemos uma variada gama de produtos e serviços bancários e financeiros no Brasil e no exterior, seja para pessoas físicas, seja para pessoas jurídicas – pequenas e médias empresas e grandes corporações.

Maior grupo segurador do Brasil em faturamento e provisões técnicas, o Grupo Bradesco Seguros oferece uma ampla gama de produtos, com perfil tanto individual quanto empresarial, incluindo seguros de saúde, vida, acidentes pessoais, automóveis e outros bens.

Em 10 de março de 2013, o Banco Bradesco completou 70 anos de atividade, com atuante presença na vida brasileira, permanente incentivo à democratização de produtos e serviços financeiros e renovada disposição de ampliar os horizontes de negócios, contribuindo para o desenvolvimento do País. É empresa de capital aberto desde 1946.

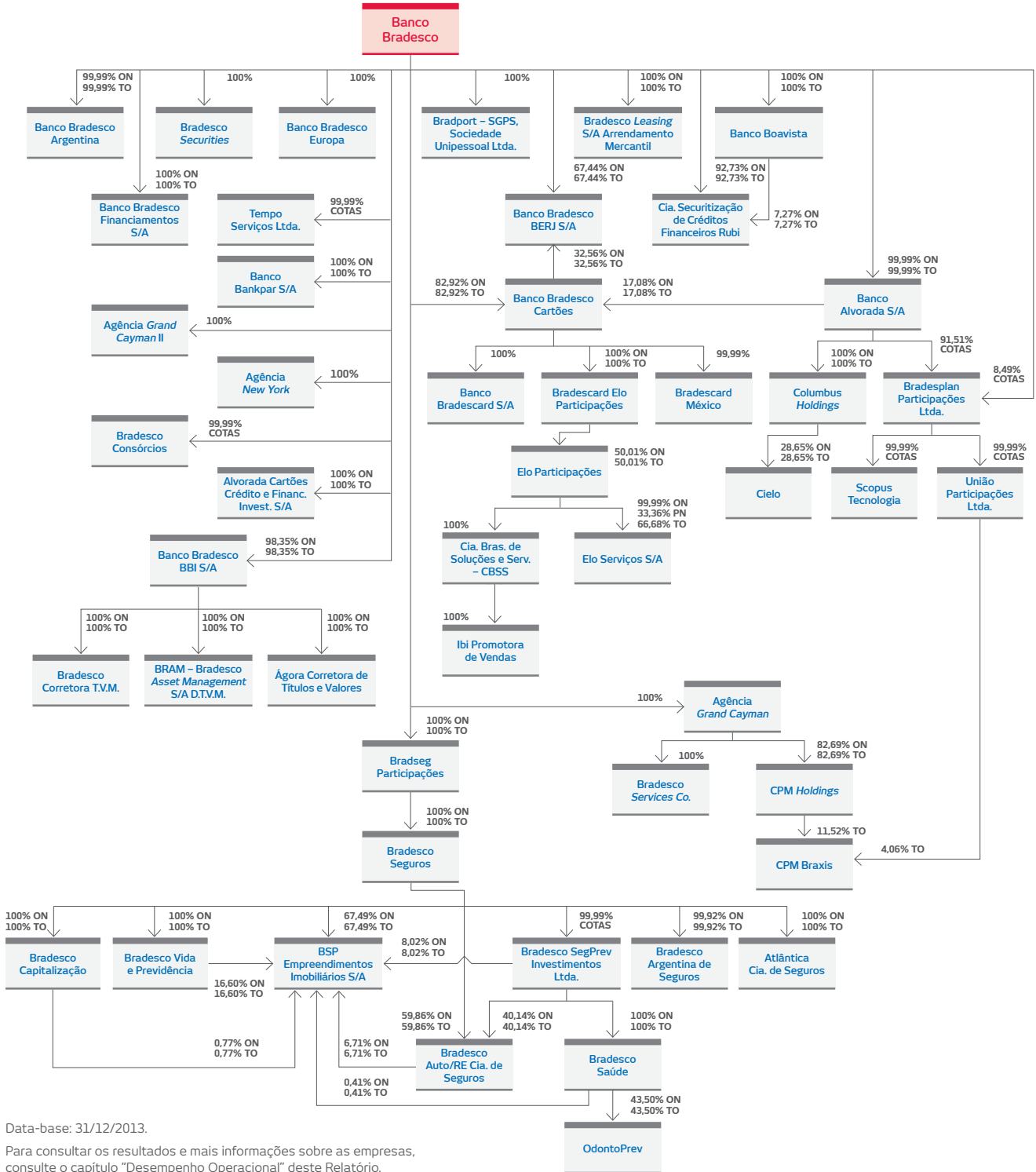
Com R\$ 908,139 bilhões de ativos consolidados e mais de 74,5 milhões de clientes, dos quais 26,4 milhões são correntistas ativos (todas as titularidades), estamos presentes em todas as regiões do País, promovendo inclusão financeira e mobilidade social. Temos uma das maiores redes de atendimento do território brasileiro.

Na área social, destacamos o trabalho desenvolvido pela Fundação Bradesco, um dos maiores programas socioeducacionais privados do mundo, que há 57 anos atende gratuitamente crianças, jovens e adultos com educação de qualidade.

OPERAÇÕES



ORGANOGRAMA SOCIETÁRIO (G4-17)



Data-base: 31/12/2013.

Para consultar os resultados e mais informações sobre as empresas, consulte o capítulo "Desempenho Operacional" deste Relatório.

UM POUCO DE NOSSA HISTÓRIA (G4-3)

1943

O Banco Brasileiro de Descontos S/A é fundado, em 10 de março, em Marília-SP.



1940

1950

1946

A matriz é transferida para São Paulo-SP.

1953

Inaugurada a Cidade de Deus, nova matriz do Banco, em Osasco-SP.

1962

Uma das primeiras empresas da América Latina a fazer uso do computador.



1960

1968

Lançado o Cartão Bradesco, primeiro cartão de crédito do Brasil.



1970

Implantada a primeira máquina de saques, a \$O\$ Bradesco, antecessora das atuais ATMs.



1970

1970

Na década de 1970, são incorporados 17 outros bancos.

1978

Inaugurada a milésima Agência do Banco, no Chuí, extremo sul do Brasil.

1983

Constituído o Grupo Bradesco Seguros.

1985

Criada a Central Alô Bradesco, como principal instrumento para ouvir manifestações e aprimorar processos, antecedendo as exigências do Decreto 6.523/2008.



1990

Concluída a implantação do Sistema Instantâneo Bradesco, quando toda a rede passa a operar *on-line*.



1996

Lançado o primeiro *internet banking* da América Latina.

São 70 anos de muitas realizações, pioneirismo e foco nas necessidades dos clientes.



2001

As ações do Banco passam a ser negociadas na NYSE.

2005

O Bradesco passa a integrar a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da Bolsa de Valores de São Paulo (BM&FBovespa).

2008

Lançado o primeiro cartão de crédito produzido com plástico reciclado.

2009

Inaugurada a primeira agência fluvial do Brasil, no barco Voyager III, que percorre cerca de 1,6 mil quilômetros entre os municípios de Manaus e Tabatinga, no Amazonas.

O Bradesco é o primeiro banco brasileiro a interagir ativamente com clientes em redes sociais, através do perfil @AloBradesco, no Twitter.

2011

Anunciada a abertura de 1.009 Agências no ano.

O Banco adota sistema biométrico de leitura da palma da mão como opção à senha para fazer operações bancárias.



2012

Inaugurado o Bradesco Next, espaço de atendimento inovador, com recursos tecnológicos únicos no mundo.

O Bradesco lança, de maneira pioneira no Brasil, e entre os primeiros no mundo, o FBanking, aplicativo do Facebook que permite acesso à conta através dessa plataforma.

2000

2006

Fundação Bradesco comemora 50 anos.

O Bradesco passa a fazer parte da lista de empresas do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI).

2007

Concluído o Centro de Tecnologia da Informação na Cidade de Deus, em Osasco-SP.

2010

2010

Anunciada parceria com o Banco do Brasil e a CEF para lançamento da Elo, a primeira bandeira brasileira de cartão de crédito, débito e pré-pago.

Inaugurado o Centro de Desenvolvimento Esportivo do Bradesco Esportes e Educação.

O Bradesco expande sua atuação em redes sociais para o Facebook, também de forma pioneira entre os grandes bancos brasileiros.

2013

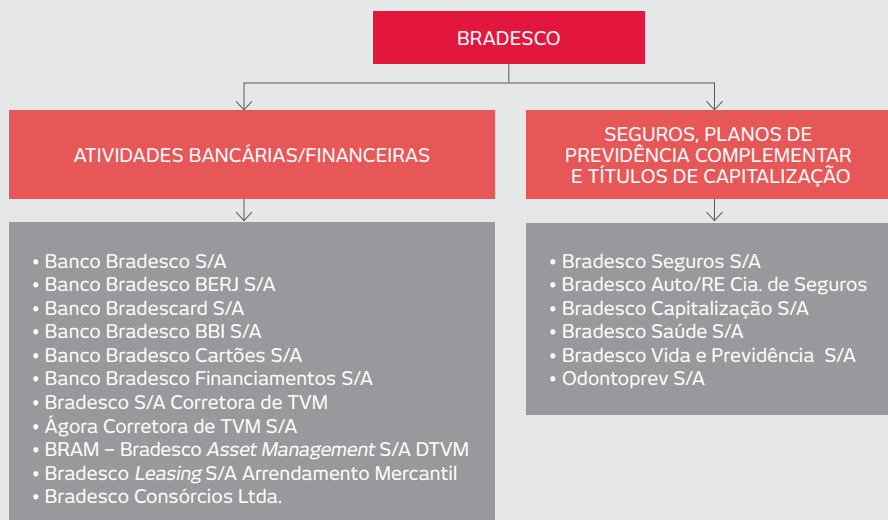
2013

Bradesco completa 70 anos de atividade.



EMPRESAS BRADESCO (G4-4)

Com um modelo de atuação focado em atividades prioritárias, atuamos nas principais áreas do segmento financeiro, com empresas que têm se destacado por seu desempenho e resultados.



REDE DE ATENDIMENTO (G4-4) (G4-6) (G4-8)

Presente em todo o território nacional e em algumas localidades no exterior, com extensa, robusta e moderna estrutura, conjugando tecnologia de ponta e especialização profissional, eficiência e segurança, a Rede de Atendimento da Organização Bradesco, ao final de 2013, contava com 59.307 pontos de atendimento:

- 8.260 Agências e postos de atendimento (PAs) no País, sendo 4.649 Agências do Bradesco, 19 do Banco Bradesco Financiamentos, duas do Banco Bankpar, uma do Banco Bradesco BBI, uma do Banco Bradesco Cartões, uma do Banco Alvorada, uma do Banco Bradesco Berj e 3.586 PAs;
- três Agências no exterior, sendo uma em Nova York e duas em *Grand Cayman*;
- 10 subsidiárias no exterior (Banco Bradesco Argentina S/A, em Buenos Aires, Banco Bradesco Europa S/A, em Luxemburgo, Bradesco *North America LLC* e Bradesco *Securities, Inc.*, em Nova York, Bradesco *Securities UK Limited*, em Londres, Bradesco *Securities Hong Kong Limited* e Bradesco *Trade Services Limited*, em Hong Kong, Bradesco *Services Co., Ltd.*, em Tóquio, Cidade de Capital Markets Ltd., em *Grand Cayman*, e Bradesco *México, Sociedad de Responsabilidad Limitada*, no México);
- 46.851 pontos do Bradesco Expresso;
- 1.180 postos de atendimento eletrônico (PAEs); e
- 3.003 pontos externos da rede de autoatendimento Bradesco Dia & Noite e mais 11.583 da Rede Banco24Horas, sendo 1.549 pontos comuns entre as redes.

EVOLUÇÃO DOS PONTOS DE ATENDIMENTO*

2010	44.318
2011	47.827
2012	56.798
2013	59.307

*Não considera Pontos Assistoria da Rede Banco24horas e Correspondentes da Bradesco Promotora de Vendas.

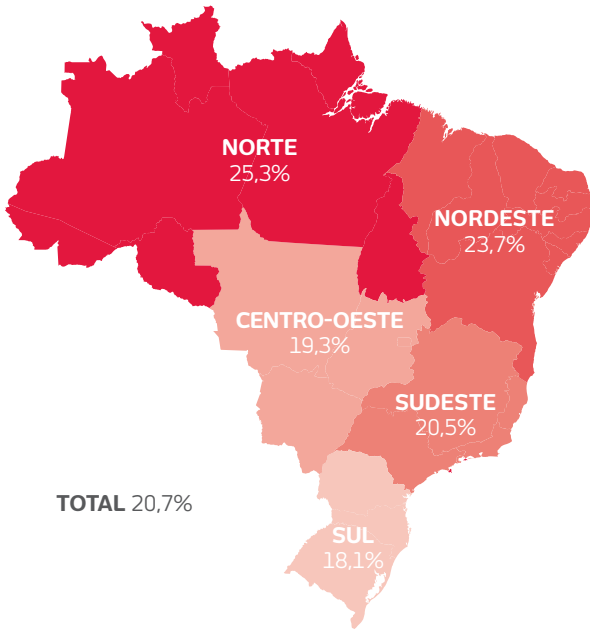
Podemos destacar também:

- o sistema biométrico – Segurança Bradesco na Palma da Mão – está disponível nas máquinas Bradesco Dia & Noite, permitindo aos clientes realizar saques e consultas de saldos sem o uso do cartão, com a biometria e senha de seis dígitos. Essa facilidade registrou 20,6 milhões de transações até dezembro de 2013;
- contamos com unidades adaptadas e disponibilizamos para as pessoas com deficiência visual, auditiva ou física equipamentos de autoatendimento adequados, possibilitando a independência na sua utilização;
- no nosso *site* na *Internet* (bradesco.com.br), os clientes encontram informações concernentes a todos os produtos e serviços do Banco;
- com mobilidade, agilidade e segurança, por meio do Bradesco Celular, o cliente pode realizar diversos serviços financeiros. Mais detalhes no capítulo "Estratégia Empresarial" – item "Inovação e Tecnologia";
- marcamos presença nas principais redes sociais, como *Facebook* e *Twitter*. Por meio do *Facebook*, os clientes podem utilizar o *FBanking*, aplicativo que disponibiliza visualização da conta e realização de transações como transferências e pagamentos de boletos, em ambiente seguro, hospedado no Banco. São canais interativos para divulgar informações, novidades, dicas, ações, produtos e serviços, além de tirar dúvidas e receber e tratar sugestões, reclamações e elogios; e
- a central de relacionamento Fone Fácil Bradesco tem foco em negócios e realização de operações financeiras. Disponível aos clientes 24 horas por dia, sete dias por semana, esse sistema de atendimento eletrônico conta com um amplo portfólio de produtos e serviços bancários, incluindo atendimento personalizado com um especialista financeiro.

867,8 milhões

de transações foram realizadas pelo Bradesco Celular em 2013.

AGÊNCIAS - MARKET SHARE



PRESEÇA BRADESCO NO EXTERIOR



ESTRATÉGIA EMPRESARIAL (G4-15)

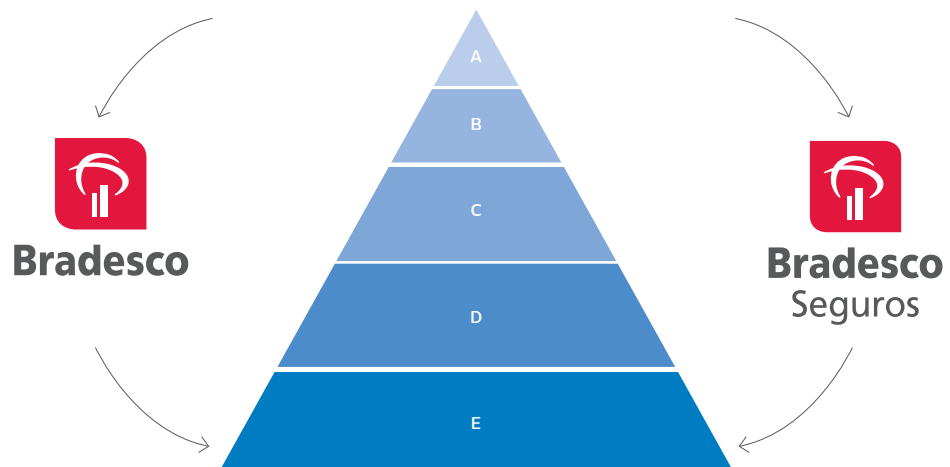
Fundamentados em valores éticos, como respeito e transparência, conduzimos nossa atuação com foco em: incentivo aos investimentos; democratização do crédito e dos seguros; ampliação da oferta de produtos, serviços e soluções; e promoção da inclusão financeira, com o apoio da capilaridade de nossa Rede de Atendimento. A sustentabilidade é parte integrada aos processos de gestão da Organização, com aderência às premissas, iniciativas e práticas voltadas ao desenvolvimento sustentável. Desde o início de nossas atividades, temos como filosofia ser um banco de portas abertas, receptivo a todos os que nos procuram, independentemente de sua condição financeira. Por isso, temos clientes nos segmentos Varejo, *Prime* e *Private Banking* – para pessoas físicas – e Varejo, Empresas e *Corporate*, para pessoas jurídicas.

Atuamos principalmente em duas grandes frentes de negócios – na área financeira e na área de seguros, previdência e capitalização –, que, respectivamente,

representaram 69% e 31% do resultado da Organização, a fim de manter uma estratégia de rentabilidade equilibrada e geração de valor para os acionistas.

Esperamos que a nossa carteira de crédito mantenha a trajetória de crescimento apresentada nos últimos anos, em que destacamos, na pessoa física, os produtos de crédito imobiliário, consignado e cartão de crédito, sem deixar de lado o importante relacionamento com nossos clientes pessoa jurídica, que são responsáveis por 69,4% de nossa carteira de crédito expandida, com destaque para as pequenas e médias empresas. Continuaremos adotando uma rigorosa avaliação dos processos de concessão de crédito e a manutenção do Programa de Recuperação de Crédito (PRC), visando manter o equilíbrio entre a ampliação do crédito e as correspondentes receitas de margem financeira e a redução proporcional da inadimplência e, conseqüentemente, das despesas de provisão para devedores duvidosos.

PRESEÇA EM TODOS OS MUNICÍPIOS BRASILEIROS



ATENDENDO A TODAS AS CAMADAS SOCIAIS

Atuamos principalmente em duas grandes frentes: na área financeira e na área de seguros, previdência e capitalização, com uma filosofia de "portas abertas" – somos receptivos a todos os clientes, qualquer que seja sua condição financeira.



Outro destaque na estratégia de atuação é o crescimento da participação das receitas provenientes da prestação de serviços financeiros, proporcionado pelo crescimento das nossas atividades. Cabe também ressaltar as nossas operações do Grupo Segurador, que registraram um crescimento no resultado de 4,3% no último exercício. Com atuação diversificada (Vida, Previdência, Saúde, Capitalização, Auto e Ramos Elementares), somos líderes de mercado, com 24,2% de *market share*, e nos consideramos preparados para capturar as oportunidades de crescimento que o setor nos apresenta.

No exterior, mantemos presença em praças estratégicas, oferecendo suporte a clientes que residem fora do País e a investidores cada vez mais interessados no Brasil. As unidades da Bradesco *Securities* de Nova York, Londres e Hong Kong são fundamentais para captar recursos e distribuir títulos nesses importantes centros financeiros, assim como o Banco Bradesco Europa, com serviços de administração de recursos, *private banking* e financiamento ao comércio.

O crescimento que buscamos continuamente implica investimentos em infraestrutura, inovação, tecnologia da informação e em recursos humanos, ativos intangíveis que são pilares indispensáveis no mercado bancário. Foram aplicados R\$ 4,842 bilhões para inovar, atualizar e manter nosso ambiente de TI, com as melhores práticas e tecnologias existentes. Também realizamos investimentos de R\$ 126,836 milhões, destinados aos programas de desenvolvimento e capacitação do nosso quadro de funcionários, de maneira a garantir motivação, inovação e foco no cliente.



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE

(G4-18) (G4-27) (FS1) (FS5) (G4-SO1)

Nosso processo de planejamento estratégico de sustentabilidade foi iniciado em 2011 e, em 2013, passou a integrar o planejamento estratégico da Organização, reforçando um tratamento transversal da sustentabilidade nos negócios, nas operações e nos processos do Bradesco.

Em uma primeira fase, em 2011, o planejamento estratégico de sustentabilidade contou com encontros com a alta direção da Organização, incluindo o Diretor-Presidente e membros do Conselho de Administração e da Diretoria. Os objetivos dessa primeira etapa foram alinhar posicionamentos e entender as expectativas das lideranças com relação aos temas ligados à sustentabilidade corporativa.

A partir daí, foram apontados alguns direcionadores fundamentais para a Organização:

- sustentabilidade dos negócios;
- inclusão com educação;
- democratização e presença;
- inovação para inclusão; e
- poder transformador no Brasil e na sociedade.

Em 2012, realizamos o segundo Ciclo de Engajamento de *Stakeholders*, a fim de promover diálogos com os públicos de interesse da Organização, incluindo funcionários, especialistas externos e outros convidados. O objetivo desses encontros foi identificar oportunidades de avanços em temas prioritários, que respondam às expectativas da Organização e dos nossos *stakeholders*.

Em 2013, os resultados desse processo contribuíram para a elaboração da nova matriz de relevância. O processo de construção da matriz contou com um *workshop*, voltado para funcionários de diferentes áreas, visando à discussão dos temas relevantes trazidos pelos *stakeholders* e por um diagnóstico de mercado. Após o *workshop*, realizamos uma consulta *on-line*, tanto interna como externamente, que apontou o grau de relevância dos temas discutidos em termos quantitativos, servindo de base para a elaboração da nova matriz. A validação foi feita com o Comitê de Sustentabilidade. O produto final é a nova Matriz de Relevância Bradesco. Outras informações no capítulo “Sobre o Relatório”.

O processo de construção da nova matriz no contexto do planejamento estratégico de sustentabilidade trouxe insumos importantes para a atualização de nossa Política Corporativa de Sustentabilidade, que teve o seu prazo de lançamento postergado de 2013 para 2014. Além disso, até o final de 2013, ainda não havia ocorrido a aguardada divulgação da resolução do Banco Central que estabelecerá diretrizes de responsabilidade socioambiental aplicáveis aos diferentes tipos de instituições financeiras, conforme o Edital de Audiência Pública nº 41, divulgado pelo regulador em junho de 2012.

De maneira geral, a Política Corporativa de Sustentabilidade norteia nossa atuação em todos os níveis de atividades e relacionamentos, contribuindo para a inserção da temática socioambiental em outras políticas da Organização.

Temos também um Normativo de Risco Socioambiental, que estabelece o escopo e a abordagem utilizada pela Organização para gerenciar os riscos socioambientais associados às operações de crédito, com destaque para os financiamentos a projetos.

Em 2013, construímos a nova Matriz de Relevância do Bradesco.

2,8 MIL

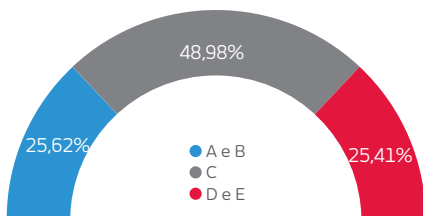
Foi a média diária, em 2013,
de novas contas abertas.

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DOS CLIENTES BANCARIZADOS POR MEIO DOS CORRESPONDENTES*



* Contas ativas.

BASE DE CORRENTISTAS POR CLASSE DE RENDA



A partir de 2010, o Banco passou a utilizar metodologia da Fundação Getúlio Vargas (FGV), fundamentada por pesquisas do IBGE, para definição das classes sociais, no lugar da metodologia da Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (Abep). Além disso, passou a usar o conceito de renda familiar no lugar do de renda individual.

INCLUSÃO FINANCEIRA (FS13) (G4-EC8)

Acreditamos na inclusão financeira como forma de contribuir para o acesso de pessoas de classes sociais de menor renda ao sistema financeiro e ao crédito e também como estímulo às economias regionais. Trabalhamos a inclusão financeira com três bases: presença maciça no País, ações de educação financeira e produtos e serviços inclusivos. Em 2013, foram abertas, em média, 2,8 mil novas contas-correntes por dia. E, do total de contas abertas para pessoas físicas no ano*, 28,4% (que correspondem a 1,4 milhão de contas) foram para clientes das classes D e E**. Do total de clientes correntistas ativos (titulares) pessoas físicas do Banco, 25,4% integram as classes D e E, um decréscimo de 3,5% em relação a 2012.

Nossas estratégias de inclusão abrangem a disponibilização, aos clientes e ao público em geral, de diferentes canais de atendimento, com unidades físicas – Agências, postos de atendimento, pontos de autoatendimento, unidades do Bradesco Expresso, agência flutuante (Barco Voyager III) – e canais digitais, como *Internet*, telefone, celular, redes sociais e até novas alternativas, como o *Google Glass* (óculos do *Google*).

Também disponibilizamos opções de contas gratuitas. Na abertura da conta, oferecemos diversas cestas de serviços. Dentre elas, a denominada “Serviços Essenciais”, que é isenta de mensalidade e tem serviços padronizados pelo Banco Central para as principais transações bancárias. Temos ainda a DigiConta Bradesco, outra modalidade igualmente gratuita, desde que o cliente utilize exclusivamente os canais eletrônicos (*Internet Banking*, Celular, Autoatendimento e Fone Fácil).

* 4.789.489 contas-correntes pessoas físicas abertas no ano de 2013, independentemente do *status* da mesma ao final do período.

** Neste Relatório, foi alterado o seguinte critério: clientes com dados insuficientes para serem classificados nas classes sociais foram distribuídos proporcionalmente entre elas.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA (G4-26) (FS16)

Nesse assunto, tivemos as novidades a seguir.

- Para o público pessoa jurídica, lançamos o *site* Sociedade de Negócios (sociedadedenegocios.com.br), com o objetivo de contribuir para a informação e atualização desse público sobre a dinâmica do mercado, buscando cooperar com o sucesso dos novos empreendimentos.
- Ampliamos significativamente a quantidade de eventos Bradesco Encontros Regionais, especialmente em regiões com menos recursos. Foram realizados, em 2013, aproximadamente 500 eventos, um número quase duas vezes maior do que no ano anterior (253). Nos encontros, são ministradas palestras para a população, respeitando as características de cada localidade, com foco em educação financeira e em apresentar o Banco – as diversas formas de atendimento, os produtos e serviços e as ações inclusivas –, bem como é entregue cartilha específica com foco em finanças pessoais e crédito responsável.
- Desenvolvemos um projeto de educação financeira em parceria com o Governo de Minas Gerais. Foram selecionadas escolas da rede pública, nas quais os professores foram capacitados e receberam apoio pedagógico de equipe especializada, para assim ministrarem aulas sobre o tema para os alunos do terceiro ano do ensino médio. Além disso, distribuímos material didático para os alunos contemplados pela ação.

Da mesma forma, seguimos investindo em ações que já estavam em curso.

- Aprimoramos o conteúdo do Portal de Educação Financeira, com matérias relacionadas ao momento financeiro de cada pessoa, bem como disponibilizamos ferramentas de controle orçamentário, *softwares* para organizar as finanças e simuladores. O *site* também conta com webséries para o público jovem (Antenados com Beto & Gabi), webséries para o público universitário (Pra toda Vida), *quiz*, guias, manuais, referências de livros e até cursos gratuitos sobre comunicação escrita, matemática financeira, planejamento e orçamento empresarial, entre outros. Em 2013, tivemos mais de 821 mil acessos à página dos cursos gratuitos *on-line*.

- No ano, disponibilizamos para os funcionários de toda a Rede de Agências do Banco os videotreinamentos em educação financeira. Divulgamos ainda, ao público interno, *e-learning* sobre Crédito Responsável, enfatizando a responsabilidade de cada um na orientação aos clientes, e sobre Finanças Pessoais.

- Continuamos, em 2013, realizando palestras com foco em educação financeira para empresas clientes e escolas.

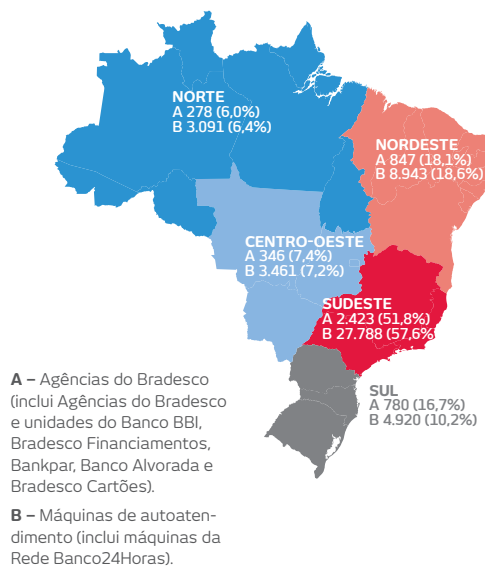
PRESENÇA DO BRADESCO NO PAÍS APOIANDO A INCLUSÃO FINANCEIRA

(G4-8) (FS13) (G4-EC8)

O nosso crescimento orgânico, nos últimos anos, resultou em uma ampla Rede de Atendimento (vide item "Rede de atendimento" do capítulo "Perfil Corporativo"). Em nossa estrutura física, contamos com 4.649 Agências e 3.586 PAs, dos quais 36,8% (1.711 Agências) e 60,2% (2.159 PAs) estão instalados em cidades com menos de 50 mil habitantes.

À grande quantidade de canais "físicos" de que dispomos (Agências, postos de atendimento, máquinas de autoatendimento, unidades do Bradesco Expresso, agência flutuante), somam-se os canais digitais, cada vez mais usados.

DISTRIBUIÇÃO DA REDE DE ATENDIMENTO NO BRASIL



CANAIS DIGITAIS

CELULAR



867,8

MILHÕES DE
TRANSAÇÕES
(INCLUI INFORMAÇÕES
DO INFOCELULAR)

INFOCELULAR/
INFOEMAIL

247,9

MILHÕES DE
SMS ENVIADOS

207,4

MILHÕES DE
INFOEMAILS
ENVIADOS

TELEFÔNICO
(FONE FÁCIL)

364,2

MILHÕES DE
LIGAÇÕES

473,2

MILHÕES DE
TRANSAÇÕES

INTERNET



4,2

BILHÕES DE
TRANSAÇÕES (INCLUI
INFORMAÇÕES DO
INFOEMAIL)

62

SITES (SENDO 14
TRANSAIONAIS)

QUANTIDADE DE MÁQUINAS



29.450 EM AGÊNCIAS, PAs E PAEs

4.014 EM PONTOS EXTERNOS

14.739 NA REDE BANCO24HORAS

33.254 NA REDE PRÓPRIA COM BIOMETRIA

6.344 EQUIPAMENTOS DA REDE BANCO24HORAS
CONTAM COM BIOMETRIA

20,6 MILHÕES DE TRANSAÇÕES DE SAQUE E
SALDO SEM CARTÃO, COM USO DA BIOMETRIA

2,1 BILHÕES DE TRANSAÇÕES*

*Inclui transações realizadas nas máquinas da Rede Banco24Horas.

Quando um cliente realiza uma abertura de conta, ele recebe o Guia de Facilidades, em que são demonstrados todos os canais de atendimento e seus benefícios e serviços disponíveis.

Instalamos pontos de atendimento em comunidades, como Mangueira, Chapéu Mangueira, Rocinha, Cidade de Deus, Rio das Pedras, Complexo do Alemão, Gardênia Azul, Cantagalo, Turano e Santa Marta, no Rio de Janeiro, e Heliópolis e Paraisópolis, em São Paulo.

Estamos presentes com nossa Rede de Atendimento nos mil municípios em desvantagem econômica do Brasil (933 no Nordeste, 38 no Norte e 29 no Sudeste), nos quais contamos com 5.656 pontos de atendimento (aumento de 150 pontos em relação a 2012), entre Agências, postos de atendimento, unidades do Bradesco Expresso e máquinas de autoatendimento.

Utilizamos como parâmetro para reconhecer uma região desfavorecida economicamente a ponderação das variáveis contidas no estudo do Índice Potencial de Consumo (IPC), da empresa IPC Maps, abrangendo representação das classes D e E, IPC das classes D e E e população alfabetizada, constituindo, assim, o Índice de Pobreza.

Conheça outras ações que complementam a presença do Bradesco no território brasileiro.

BARCO VOYAGER – AGÊNCIA FLUTUANTE

O barco percorre 1.600 quilômetros, no Rio Solimões, no Estado do Amazonas. Atende 50 comunidades, em 11 municípios. Desde o início de suas operações, já foram abertas 1.234 contas (base dezembro/2013). Além disso, com a atuação do Voyager III, surgiram novos pontos do Banco – o Bradesco Expresso passou a contar com duas unidades de correspondentes bancários instaladas na comunidade indígena Belém de Solimões, da etnia Ticuna.

BRADESCO EXPRESSO

Nossa expansão em termos de presença teve como um dos pontos-chave de inclusão financeira e realização de negócios o aumento da base do Bradesco Expresso, nosso instrumento de correspondente bancário (por meio de parcerias com estabelecimentos comerciais). Ao fim do ano, contávamos com mais de 46 mil correspondentes espalhados pelo Brasil, registrando um crescimento de 8,8% em relação ao ano anterior. Mensalmente, foram realizadas mais de 44,3 milhões de transações. Trata-se de uma iniciativa que contribui para que estejamos cada vez mais presentes na vida dos brasileiros, seja em grandes centros urbanos ou em cidades longínquas.

BRADESCO EXPRESSO
TOTAL DE PARCERIAS

PRODUTOS E SERVIÇOS INCLUSIVOS

(FS7) (FS8) (G4-EC8)

Para os clientes de menor renda, disponibilizamos produtos e serviços adequados ao seu perfil, sempre com a orientação de oferecer o que melhor se ajuste às reais necessidades de cada um.

Entre os produtos, podemos mencionar:

- **Cesta Celular Bradesco:** com o intuito de promover a bancarização, ao optar por essa cesta de serviços, o cliente recebe 100% da mensalidade da cesta de serviços em bônus para o celular; além disso, é uma facilidade para aqueles que preferem unificar serviços bancários e ligações telefônicas em uma única tarifa;
- **Click Conta Bradesco:** para jovens de até 17 anos, a conta, que é isenta de mensalidade, pode ser utilizada para receber a mesada dos pais ou outros créditos;
- **DigiConta Bradesco:** conta gratuita, movimentada exclusivamente pelos canais de conveniência Bradesco *Internet Banking*, Bradesco Celular, Fone Fácil e máquinas de autoatendimento. É uma conta eletrônica e gratuita, que oferece ao cliente acesso a diversas transações sem tarifas nem cobrança de cestas de serviços;
- **Conta Universitária:** destinada ao público universitário, pode ser aberta sem comprovação de renda e dispõe de produtos e serviços exclusivos; e
- **Microcrédito Produtivo Orientado:** voltado para fomentar o desenvolvimento da atividade produtiva de microempreendedores formais e informais. Baseia-se no relacionamento direto entre os empreendedores e o agente de microfinanças. Implantado desde setembro de 2012, nas comunidades de Heliópolis e Paraisópolis, em São Paulo. Neste ano, passamos a atuar mais fortemente com essa modalidade de crédito, criando uma área exclusiva no Banco e uma identidade visual para esse produto, pois, além do papel de apoio na economia local, também promovemos a inclusão financeira. Ao final do período, 182 Agências e 34 PAs estavam capacitadas a atuar com esse produto, em cerca de 102 municípios no País.

METAS E OBJETIVOS DE 2013		
METAS	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Abrir mais 600 mil contas para clientes das classes D e E.	●	Forte atuação dos Correspondentes Bradesco Expresso.
Ampliar a Rede de Atendimento em mais 5 mil pontos, entre Agências, postos de atendimento e Correspondentes do Bradesco Expresso.	●	A rede foi ampliada em mais de 7 mil pontos de atendimento.
Intensificar a preparação de funcionários para que abordem o cliente com orientação financeira, no dia a dia, durante o atendimento, não só para a adequada utilização de crédito, mas também para melhor escolha de investimentos.	●	Incluímos palestra sobre educação financeira e crédito responsável em mais de 20 soluções de capacitação voltadas para diversos públicos da nossa Rede de Agências.
Expandir a abordagem do tema educação financeira, por intermédio de mídias disponíveis, palestras presenciais e Encontros Regionais.	●	Em 2013, foram lançados três vídeos sobre educação financeira, e mais de 5.200 pessoas assistiram à palestra sobre o mesmo tema, um acréscimo de mais de 90% em relação a 2012.

METAS E OBJETIVOS DE 2014		
Abrir mais 400 mil contas para clientes das classes D e E.		
Ampliar a Rede de Atendimento em mais 6 mil pontos, entre Agências, postos de atendimento e correspondentes do Bradesco Expresso.		
Lançar uma cartilha eletrônica sobre o uso consciente do cartão de crédito, a ser disponibilizada no site do Bradesco.		
Realizar 310 Encontros Regionais.		

● CUMPRIDO

● EM ANDAMENTO

● NÃO CUMPRIDO

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA (G4-EN27)

TI (G4-EN27)

Contamos, em nossas unidades e para nossas operações, com um ambiente tecnológico atualizado, contingenciado e adequado para atender ao crescimento de negócios e de transações de clientes, contribuindo para a obtenção de melhores resultados para a Organização e gerando ganhos para os clientes. Trata-se de um ativo intangível de grande importância. Em 2013, a capacidade de processamento dos computadores teve evolução de 14,6% no ambiente *mainframe* e 48,4% no ambiente baixa plataforma, e a média de transações diárias foi de 282,652 milhões. O armazenamento de dados cresceu 23,1% no ambiente *mainframe* e 36,3% no ambiente baixa plataforma, abrangendo um número ainda maior de informações de serviços e negócios.

Melhorando continuamente o grau de automação e monitoramento dos serviços, aumentamos cada vez mais sua disponibilidade e obtemos menores custos por pontos de função e/ou de transações. A nossa eficiência em implantar alternativas inovadoras (mais informações no item "Inovação e Canais Eletrônicos e Digitais", neste capítulo) resultou no reconhecimento, pelo terceiro ano consecutivo, em B2C, como a Empresa mais Inovadora na Prestação de Serviços ao Cliente no Brasil. Para esse resultado, o estudo realizado levou em consideração o desempenho digital, a repaginação das Agências e o lançamento de serviços multicanais para melhorar a experiência do consumidor. Dispomos de um dos mais modernos centros de tecnologia da informação (CTI) do mundo.

Adicionalmente, a Arquitetura de Sistemas Bradesco, orientada a serviços, suporta desde 2010 processos relevantes com volumes em contínua expansão, proporcionando ganhos importantes à Organização, como menor *time to market*, melhor qualidade do atendimento e ganho de produtividade, bem como favorece a realização de projetos estratégicos da Organização.

A Biometria Bradesco está consolidada, o que contribui para uma maior segurança, com rapidez e conveniência. Fechamos o ano de 2013 com 33.254 máquinas de autoatendimento com o sistema de leitura biométrica instalado.

Em 2013, os investimentos em infraestrutura, tecnologia da informação e telecomunicações foram de R\$ 4,842 bilhões.

TI VERDE (G4-EN27)

Decidimos as iniciativas a serem realizadas em TI sempre considerando os itens gestão sustentável e governança. Nosso CTI foi construído de acordo com os princípios de TI Verde. O CTI teve, em 2013, um índice de eficiência energética para *data center*, conhecido como *Power Usage Effectiveness* (PUE), de 1,52, considerado excelente. O consumo de energia e as emissões de gás carbônico foram reduzidos graças ao suporte técnico remoto e automatizado e à virtualização de servidores no *data center*. Além de exigir que fornecedores estejam de acordo com as diretrizes da Agência de Proteção Ambiental dos EUA (EPA) e da RoHs - diretiva europeia que restringe a utilização de certas substâncias -, temos um processo permanente de modernização do parque tecnológico e de utilização de equipamentos com maior eficiência energética. Em nossas unidades, as estações de trabalho e os servidores utilizam fontes de alimentação certificadas 80Plus, que proporcionam maior rendimento energético e maior durabilidade. Nos ATMs, essa ação está em fase inicial.

Os equipamentos substituídos são encaminhados para empresas especializadas em reciclagem. Por meio da reestruturação e da otimização de sistemas, temos conseguido agilizar processos e diminuir o tempo de atendimento a clientes.

A tecnologia usada para melhorar o atendimento aos clientes também tem um viés sustentável, como podemos perceber nas iniciativas a seguir.

BRADESCO CELULAR

Por meio desse canal, o cliente pode realizar e/ou solicitar, com comodidade e segurança, diversas operações bancárias de forma integrada a um aplicativo exclusivo do Banco, que está disponível para as principais plataformas do mercado ou acesso via *browser*. O site bradescocelular.com.br disponibiliza informações detalhadas sobre produtos e serviços do canal. Afora isso, os clientes podem receber alertas e notificações via SMS de suas

movimentações financeiras e realizar pagamentos de boletos DDA apenas respondendo um SMS, evitando impressões em papel. Nossos clientes também podem utilizar a Chave de Segurança Bradesco integrada ao seu celular, a qualquer hora e de qualquer lugar. Em 2013, intensificamos a oferta ao cadastramento de *token* no celular, além da utilização nos canais digitais. Até o final de 2013, foram registradas 692 mil contas ativas com *M-Tokens*. O principal benefício trazido pela utilização dessa tecnologia é que os *tokens* não precisam ser substituídos com frequência, o que evita a geração de resíduos tecnológicos.

BRADESCO INTERNET BANKING – PESSOA FÍSICA

No Portal Bradesco, destacamos algumas ações:

- campanhas *on-line*, que evitam o envio de mala direta física; e
- *Infoemail*: ao se cadastrar no *infoemail*, o cliente passa a receber, por *e-mail*, saldos, extratos e outras informações bancárias (não gera impressões em papel).

AUTOATENDIMENTO

Mantivemos o foco quanto à aquisição de máquinas de autoatendimento (ATMs) parcialmente aderentes à diretiva europeia (2002/95/EC) *Restriction of Hazardous Substances* (RoHS), que visa restringir o uso de certas substâncias perigosas em equipamentos elétricos e eletrônicos. Também há equipamentos dotados de monitores de LCD e tecnologia VPRO, que vem embutida nos processadores Intel e que contém, na placa-mãe, um circuito com recursos de monitoramento, segurança, inventário e gerenciamento remoto.

SERVIDORES

Tivemos, nos últimos anos, a expansão do parque virtualizado de servidores. Os servidores e as estações de trabalho contam com *hardware* mais econômico e melhor gerenciamento de energia quanto ao sistema operacional. Um ponto a ser destacado é a Gestão Corporativa de Conteúdo, que compreende um modelo corporativo de captura, armazenamento e disponibilização de informa-

ções, com ganhos significativos em logística, custos operacionais e impactos ambientais. Ao final de 2013, a solução contemplou 13 processos corporativos, permitindo liberação de espaço físico nas unidades de negócio e facilitando operações de pesquisa e recuperação de conteúdos sem a necessidade de trânsito físico de documentos. Os ganhos incluem aumento do índice de eficiência operacional e maior padronização de processos de conteúdo, além da redução de poluentes e do consumo de papel para geração de documentos físicos e cópias, bem como a eliminação da geração de resíduos químicos para reprodução micrográfica, normalmente utilizada para a guarda de documentos. Para 2014, a previsão é de que outros 18 processos integrem a solução, ampliando significativamente os benefícios em âmbito corporativo. Anualmente, são geradas mais de 1 bilhão de imagens, por meio de 9.637 *scanners* instalados em todo o território nacional, nas diversas dependências do Banco.

SALAS DE VIDEOCONFERÊNCIA

Nas reuniões de funcionários, a implementação de salas de videoconferência e ambientes virtualizados permite uma redução significativa nos deslocamentos, reduzindo emissões de carbono. Fechamos o ano com 85 salas.



INOVAÇÃO E CANAIS ELETRÔNICOS E DIGITAIS (G4-26) (G4-EN27)

A inovação está vinculada aos processos, aos produtos e serviços e à relação com os clientes, sendo um ativo intangível fundamental.

Para priorizar e tratar as inovações dentro da Organização, implementamos uma metodologia específica, com a criação de Polos de Inovação – grupos formados por representantes de diversas áreas da Organização. Os polos são os grandes fomentadores de soluções, que, após serem amplamente discutidas, são deliberadas pelo Comitê Executivo de Inovação junto à Diretoria Executiva.

Outro tratamento dado às soluções inovadoras é a realização de experimentações para avaliar sua real viabilidade para o cliente e para o Bradesco.

Saque sem cartão usando biometria das veias das palmas das mãos, depósito de cheque pelo *smartphone*, *token* para o celular, remodelação do *Net Empresa*, *F.Banking*, reconhecimento por voz para efetuar transações pelo *Call Center* e depósito em cheque via celular (para os clientes das Agências digitais) são exemplos de algumas inovações realizadas nos últimos dois anos.

Os constantes aprimoramentos nas plataformas eletrônicas e digitais, para estarmos sempre conectados com os clientes e levar um atendimento cada vez melhor, tornaram esses canais o meio preferencial de relacionamento do cliente com o Bradesco, representando 88% do volume total de transações bancárias realizadas no ano.

Em 2013, as transações pelo celular totalizaram R\$ 867,8 milhões. De acordo com levantamento da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), as transações bancárias feitas por meio de dispositivos móveis, como celulares, *smartphones* e *tablets*, têm crescido consideravelmente.

Temos trabalhado a questão da inovação direcionados por dois grandes temas: convergência de canais, a exemplo do *token* no celular; e inovação contínua, a exemplo do *Net Empresa*.

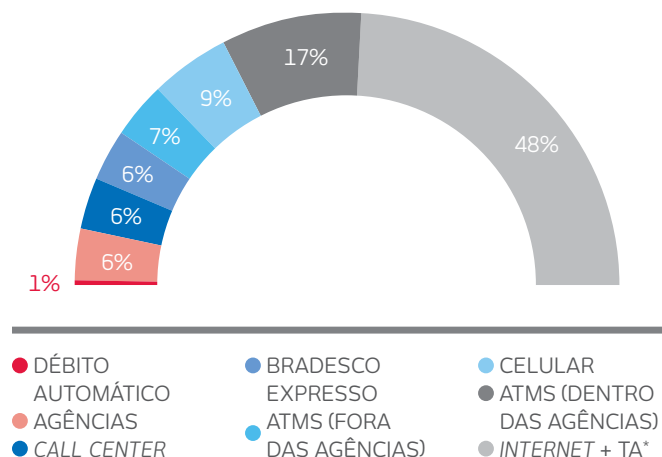
O *Net Empresa*, canal na *Internet* de relacionamento do cliente pessoa jurídica com o Bradesco, foi redesenhado em 2013 e passou a integrar novas funcionalidades – um total de 50 inovações –, que visam trazer inúmeros benefícios aos clientes, como ganho de produtividade e agilidade na relação com a Organização. Em 2013, essa plataforma transacionou R\$ 1,414 bilhão.

Outra novidade ocorreu no *F. Banking* Bradesco, que passou a disponibilizar a ativação do crédito pelo *Facebook*, levando ainda mais comodidade para os clientes usuários da plataforma.

Mensuramos o índice de eficiência de cada canal, e a nossa estratégia é sempre buscar usar cada canal em sua *expertise*, oferecendo o melhor atendimento para o cliente se relacionar com o Bradesco. Também trabalhamos para tornar cada tipo de canal compatível com a necessidade de cada segmento de cliente, além de direcioná-lo para um canal de melhor conveniência para ele e para a Organização.

Todas essas ações estão alinhadas à busca por um melhor índice de eficiência. Um exemplo é o modelo de migração de transações realizadas pela agência para a *Internet*; além de levar comodidade e segurança para o cliente, impacta diretamente os custos operacionais da Organização.

UTILIZAÇÃO DOS MEIOS DE ACESSO AO BRADESCO



*Transmissão de Arquivos.

APLICATIVO PARA GLASS

Lançamos, em novembro, um aplicativo desenvolvido especialmente para os óculos inteligentes do Google – o *Glass* (Google Glass). No aplicativo, é possível localizar as Agências Bradesco, máquinas de autoatendimento e hospitais conveniados à Rede Bradesco Saúde. Futuramente, o aplicativo deverá proporcionar acesso a operações bancárias básicas, como saldos, transferências e pagamentos de contas. O Bradesco é a primeira instituição financeira brasileira a desenvolver um aplicativo para o *Glass*. Nossos clientes poderão testar o aplicativo no Bradesco Next.

BRADESCO NEXT

O Bradesco *Next*, espaço de experimentação da marca Bradesco, lançado em 2012, em São Paulo, recebeu, até dezembro de 2013, 164.808 pessoas, que visitaram, interagiram com novas soluções tecnológicas, experimentaram novas formas de usabilidade e participaram de eventos. Os objetivos são continuar implementando e testando soluções no espaço e trabalhar para que elas sejam cada vez mais absorvidas pela Rede de Agências.

No entanto, além de um grande laboratório, passou a ser também um importante ambiente para discussão, geração e multiplicação de conhecimento, sempre com o objetivo de agregar valor aos visitantes e clientes. Trata-se da criação do Momento *Next*. Pelo menos uma vez por mês, especialistas convidados palestram no Bradesco *Next* sobre os mais variados temas. O público interessado pode conferir as palestras pessoalmente ou acompanhar pelo *site* do Bradesco, com transmissão ao vivo.

A MARCA BRADESCO (G4-4)

A capacidade de atender as necessidades dos nossos clientes nos seus diferentes níveis socioeconômicos, representada por meio das iniciativas realizadas ao longo da nossa história, é o que valoriza a marca Bradesco, um dos maiores ativos intangíveis da Organização, levando-a a ocupar posições de destaque em *rankings* internacionais.

O processo de gestão da marca abrange: valor econômico-financeiro; pontos fortes e fracos da marca em relação aos concorrentes (diferenciais); principais direcionadores de valor para a marca em cada segmento; e unidade de avaliação.

Estamos permanentemente atentos aos pontos que podem influenciar a percepção da marca por nossos clientes e pelo público em geral, conduzindo ações focadas sempre que necessário.

A marca Bradesco, em sua simbologia, incorpora elementos geométricos que dão forma ao tronco e à copa de uma árvore. Símbolo de vida, crescimento, abrigo e suporte, é o melhor modo de traduzir o relacionamento com os nossos clientes.

Segundo levantamento, em 2013, da consultoria *Brand Finance*, maior consultoria internacional nesse ramo, a marca Bradesco ocupa a 66ª posição no *ranking* geral das marcas mais valiosas do mundo e é a marca brasileira mais bem cotada na lista, com valor estimado de US\$ 13,6 bilhões.

Ainda em 2013, estudo realizado pela revista *The Banker*, em conjunto com a *Brand Finance*, reconheceu a nossa marca como a mais valiosa do setor bancário na América Latina e a 16ª no *ranking* geral. No setor de seguros, figuramos também na primeira colocação.

Fomos bem avaliados, também, no levantamento da consultoria *BrandAnalytics/Millward Brown*, publicado no jornal *Financial Times*, aparecendo como a "Marca de Banco mais Valiosa da América Latina".

METAS PARA 2014

Ampliar a relação de *Internet Banking* com os clientes também nas redes sociais.

Desenvolver novas soluções que possam ser desdobradas para a Rede de Agências.

Implantar processo de expansão do sistema de reconhecimento de voz no Fone Fácil, para as demais localidades.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO (G4-EC1)

Com relação aos nossos resultados econômico-financeiros relativos ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2013, destacamos os itens a seguir.

O Relatório de Análise Econômico-Financeira completo encontra-se no *site* de Relações com Investidores bradescom.com.br > Relatórios e Planilhas > Relatórios Trimestrais.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO AJUSTADO - R\$ MILHÕES					
	2009	2010	2011	2012	2013
Margem Financeira	29.754	33.056	39.321	43.793	43.286
- Juros	27.228	31.525	37.670	42.021	42.686
- Não Juros	2.526	1.531	1.651	1.772	600
PDD	(11.483)	(8.703)	(10.237)	(13.014)	(12.045)
Resultado Bruto da Intermediação Financeira	18.271	24.353	29.084	30.779	31.241
Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização ⁽¹⁾	1.983	2.772	3.370	3.814	4.471
Receitas de Prestação de Serviços	11.616	13.372	15.223	17.512	19.786
Despesas de Pessoal	(7.967)	(9.302)	(11.061)	(12.186)	(13.061)
Outras Despesas Administrativas	(9.493)	(11.532)	(13.406)	(14.162)	(14.512)
Despesas Tributárias	(2.535)	(3.120)	(3.664)	(4.139)	(4.381)
Resultado de Participação em Coligadas	140	127	144	148	43
Outras Receitas/(Despesas Operacionais)	(1.949)	(2.382)	(3.401)	(4.214)	(4.743)
Resultado Operacional	10.066	14.288	16.289	17.552	18.844
Resultado Não Operacional	110	(8)	3	(89)	(120)
IR/CS	(2.566)	(4.353)	(4.954)	(5.872)	(6.425)
Participação Minoritária	(24)	(123)	(140)	(68)	(97)
Lucro Líquido - Ajustado	7.586	9.804	11.198	11.523	12.202

⁽¹⁾ Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização = Prêmios Retidos de Seguros, Planos de Previdência e Capitalização - Variação das Provisões Técnicas de Seguros, Previdência e Capitalização - Sinistros Retidos - Sorteios e Resgates de Títulos de Capitalização - Despesas de Comercialização de Planos de Seguros, Previdência e Capitalização.

EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS

A seguir, um comparativo entre os principais eventos extraordinários que impactaram o lucro líquido contábil nos seguintes exercícios.

EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS

LUCRO LÍQUIDO CONTÁBIL X LUCRO LÍQUIDO AJUSTADO - R\$ MILHÕES					
	2009	2010	2011	2012	2013
Lucro Líquido - Contábil	8.012	10.022	11.028	11.381	12.011
<i>Eventos Extraordinários</i>	(426)	(218)	170	142	191
Lei nº 12.865/13 (Refis)	-	-	-	-	(1.950)
Registro de Créditos Tributários	-	(336)	-	(1.389)	(462)
Provisão Técnica - (aumento)/redução da taxa de juros real	-	-	-	2.116	(2.572)
Realinhamento de Taxas a Mercado - NTNs	-	-	-	-	6.117
<i>Impairment</i> de Ativos ⁽¹⁾	-	-	157	1.470	739
Resultado do alongamento dos prazos de Títulos e Valores Mobiliários	-	-	-	(2.282)	-
Amortização Integral de ágio - Berj	-	-	-	1.156	-
Provisão/(Reversão) para Riscos Fiscais	-	397	(2.126)	-	-
PDD Adicional/Atualização de parâmetros do arrasto	1.480	(220)	1.006	-	-
Provisão Trabalhista	-	-	501	-	-
Provisão Cível ⁽²⁾	915	268	482	-	-
Lei nº 11.941/09 (Refis) ⁽³⁾	(388)	-	-	-	-
Outros ⁽⁴⁾	(2.430)	(215)	30	(561)	77
Efeitos Fiscais	(3)	(112)	120	(368)	(1.758)
Lucro Líquido - Ajustado	7.586	9.804	11.198	11.523	12.202

⁽¹⁾ Refere-se, basicamente, em 2013, ao *impairment* de: (i) Títulos e Valores Mobiliários - Ações, classificadas em Disponíveis para Venda, no valor de R\$ 682 milhões, decorrente da adequação do valor histórico das ações a seu valor justo; e (ii) Outros Ativos, no valor de R\$ 57 milhões, decorrente da reavaliação da expectativa de retorno desses ativos; em 2012, ao *impairment* de: (i) Títulos e Valores Mobiliários - Ações, classificadas em Disponíveis para Venda, no valor de R\$ 890 milhões, decorrente da adequação do valor histórico das ações a seu valor justo; e (ii) Outros Ativos, no valor de R\$ 527 milhões, decorrente da reavaliação da expectativa de retorno desses ativos; e, em 2011, ao *impairment* de Ativos Intangíveis - Aquisição de Direito para Prestação de Serviços Bancários.

⁽²⁾ Refere-se, basicamente, à provisão para Planos Econômicos.

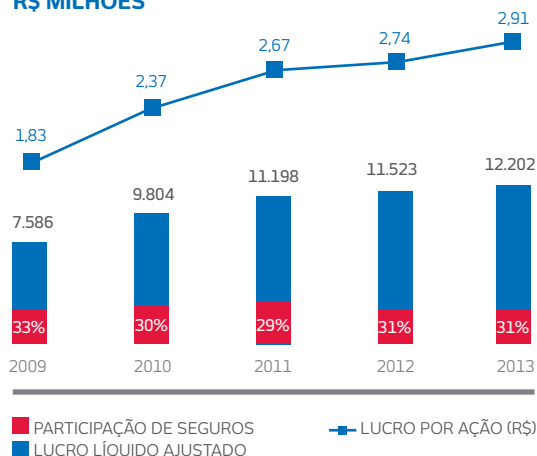
⁽³⁾ Refere-se ao efeito líquido do pagamento de tributos, por meio do programa de parcelamento e pagamento à vista de débitos tributários - Lei nº 11.941/09 (Refis).

⁽⁴⁾ Inclui, basicamente, em 2013: (i) despesas com provisões cíveis, no valor de R\$ 159 milhões; e (ii) reversões de provisões operacionais, líquidas de constituições, no valor de R\$ 82 milhões; em 2012, inclui, basicamente: (i) ganho na alienação das ações da Serasa, no valor de R\$ 793 milhões; e (ii) outras provisões operacionais, líquidas de reversões, basicamente, por provisões cíveis, no valor de R\$ 232 milhões; em 2011, inclui: (i) alienação parcial da Ibi Promotora, no valor de R\$ 58 milhões; e (ii) outras provisões operacionais, no valor de R\$ 88 milhões; em 2010, inclui: (i) alienação parcial/ganho de capital de investimento (CPM Braxis/Fidelity/Outros), no valor de R\$ 224 milhões; (ii) Refis, no valor de R\$ 18 milhões; e (iii) *impairment*, no valor de R\$ 27 milhões; e, em 2009, inclui, basicamente: (i) ganho bruto relativo à alienação parcial do investimento na Cielo e Cetip; (ii) ganho relativo ao IPO do Laboratório Fleury, obtido por nossa coligada Integritas Participações, no valor de R\$ 60 milhões; (iii) *impairment* no valor de R\$ 64 milhões; e (iv) provisão para perda de investimentos no valor de R\$ 26 milhões.

LUCRO LÍQUIDO E RENTABILIDADE

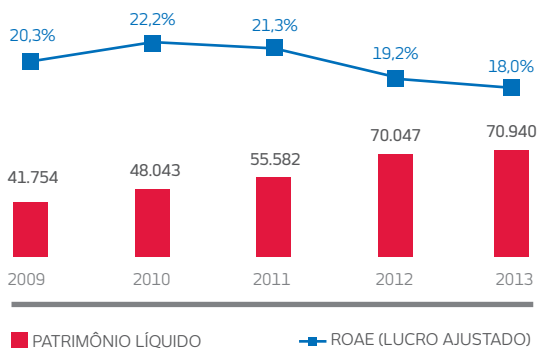
O lucro líquido ajustado do exercício de 2013 foi de R\$ 12.202 milhões (variação de 5,9% em relação ao lucro líquido ajustado de R\$ 11.523 milhões no mesmo período de 2012), correspondendo a R\$ 2,91 por ação e rentabilidade de 18,0% sobre o patrimônio líquido médio.

LUCRO LÍQUIDO E RENTABILIDADE R\$ MILHÕES



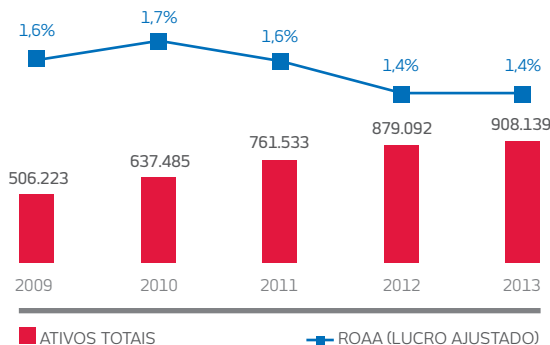
O patrimônio líquido totalizou R\$ 70.940 milhões em dezembro de 2013, apresentando um crescimento de 1,3% em relação ao mesmo período do ano anterior.

PATRIMÔNIO LÍQUIDO E ROAE R\$ MILHÕES



Os ativos totais alcançaram R\$ 908.139 milhões em dezembro de 2013, apresentando uma evolução de 3,3% em relação a dezembro de 2012, ocasionada pelo incremento das operações e pelo maior volume de negócios. O retorno sobre os ativos médios (ROAA) atingiu 1,4%.

ATIVOS E ROAA R\$ MILHÕES



DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO ⁽¹⁾

O valor adicionado representa o quanto a Organização produz em termos de riqueza, e como essa riqueza é distribuída. Em dezembro de 2013, esse valor somou R\$ 36.069 milhões, uma evolução de 7,0% em relação ao ano anterior. Desse montante:

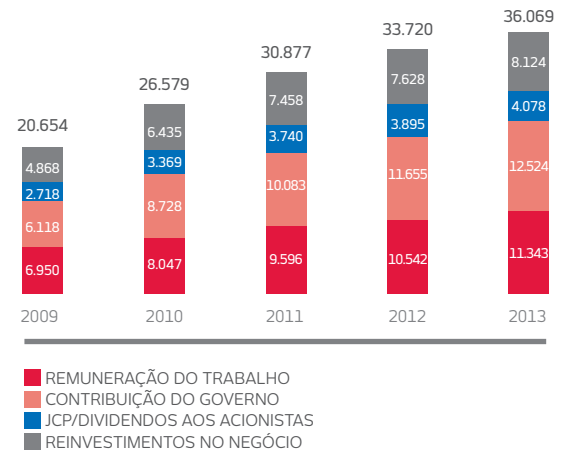
- (i) R\$ 12.524 milhões, ou 34,7%, foram destinados ao Governo na forma de contribuições, impostos e taxas;
- (ii) R\$ 11.343 milhões, ou 31,5%, representam a remuneração dos funcionários;
- (iii) R\$ 8.124 milhões, ou 22,5%, foram destinados ao reinvestimento na própria atividade; e
- (iv) R\$ 4.078 milhões, ou 11,3%, foram destinados aos acionistas, para pagamento de juros e dividendos.

⁽¹⁾ Com base na Demonstração do Resultado Ajustado.

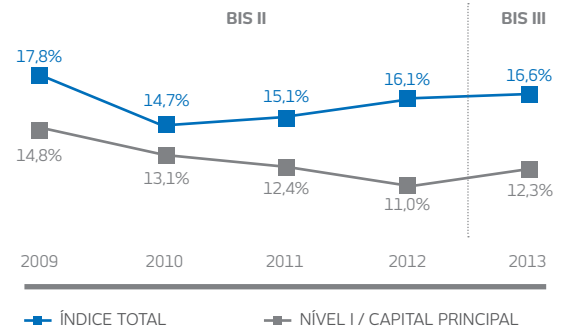
ÍNDICE DE BASILEIA

Até setembro de 2013, os Índices de Basileia foram apurados conforme Resolução nº 3.444/07 do CMN, e, a partir de outubro de 2013, o cálculo do Índice de Basileia segue as diretrizes regulatórias das Resoluções nºs 4.192/13 e 4.193/13 do CMN. Cabe ressaltar que os índices apurados de 2009 até 2012 não são passíveis de comparação aos publicados em 2013.

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA) R\$ MILHÕES



ÍNDICE DE BASILEIA

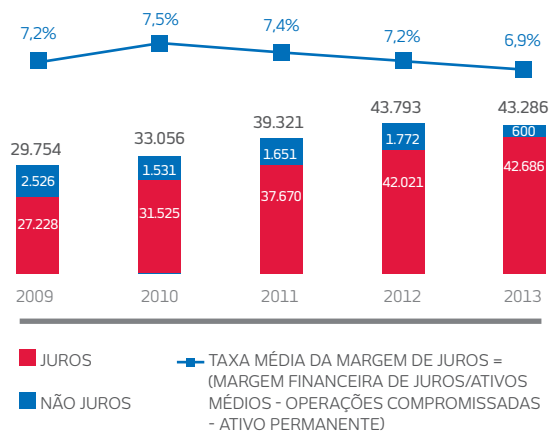


O valor adicionado teve uma evolução de 7,0% em relação ao ano anterior.

MARGEM FINANCEIRA

A margem financeira no exercício de 2013 atingiu R\$ 43.286 milhões, apresentando uma redução de R\$ 507 milhões em relação ao mesmo período do ano anterior, reflexo: (i) do menor resultado obtido com a margem de “não juros”, no valor de R\$ 1.172 milhões, em função dos menores ganhos com a arbitragem de mercados; e compensada: (ii) pelo crescimento no resultado das operações que rendem “juros”, no valor de R\$ 665 milhões, decorrente do incremento no volume de negócios, com destaque para “Crédito” e “Captações”.

MARGEM FINANCEIRA R\$ MILHÕES

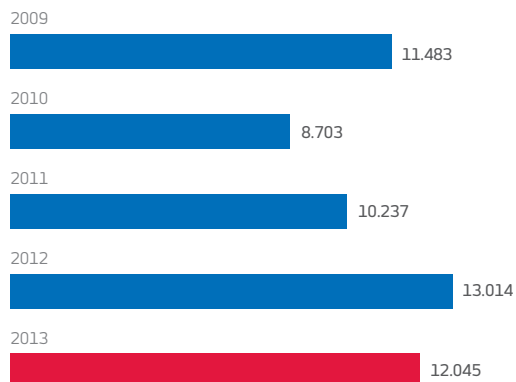


DESPESA DE PROVISÃO PARA DEVEDORES DUVIDOSOS ⁽¹⁾

No exercício de 2013, a despesa de provisão para devedores duvidosos registrou R\$ 12.045 milhões, apresentando uma redução de 7,4% em relação ao ano anterior, mesmo considerando o crescimento de 11,0% das operações de crédito – conceito Bacen, resultado da redução do nível de inadimplência nos últimos 12 meses.

⁽¹⁾ Inclui provisão para garantias prestadas, englobando avais, fianças, cartas de crédito e *standby letter of credit*, a qual compõe o conceito de PDD “excedente”.

DESPESAS DE PROVISÃO PARA DEVEDORES DUVIDOSOS R\$ MILHÕES



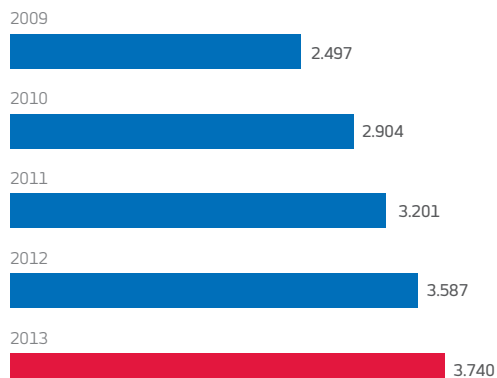
RESULTADO DAS OPERAÇÕES DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

O lucro líquido do exercício de 2013 foi de R\$ 3.740 milhões, 4,3% superior ao lucro líquido do mesmo período do ano anterior, em função: (i) do crescimento no faturamento de 12,3%; (ii) da melhora no resultado financeiro e patrimonial; e (iii) da manutenção dos índices de sinistralidade e de eficiência administrativa. O retorno sobre o patrimônio líquido ajustado foi de 23,2%.

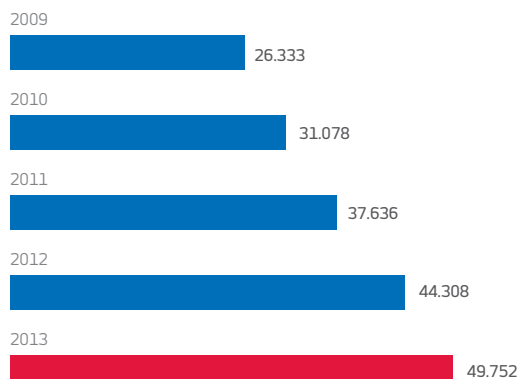
Os prêmios emitidos de seguros, contribuição de previdência e receitas de capitalização atingiram o montante de R\$ 49.752 milhões no exercício de 2013, evolução de 12,3% em relação ao ano de 2012, sendo que tal evolução deveu-se ao desempenho de todos os segmentos, principalmente saúde e capitalização, que cresceram acima de dois dígitos no período. As provisões técnicas alcançaram R\$ 136.229 milhões, apresentando uma evolução de 9,7% em relação a dezembro de 2012.

O Grupo Bradesco Seguros mantém os níveis de capital em *compliance* com os requerimentos regulatórios e adequados para fazer face aos padrões mundiais (*Solvency II*), apresentando uma alavancagem de 2,9 vezes o seu patrimônio líquido.

LUCRO LÍQUIDO R\$ MILHÕES



PRÊMIOS EMITIDOS DE SEGUROS, CONTRIBUIÇÃO DE PREVIDÊNCIA E RECEITAS DE CAPITALIZAÇÃO R\$ MILHÕES



SEGUROS – R\$ MILHÕES (EXCETO QUANDO INDICADO)					
	2009	2010	2011	2012	2013
Lucro Líquido	2.497	2.904	3.201	3.587	3.740
Prêmios Emitidos de Seguros, Contribuição de Previdência e Receitas de Capitalização	26.333	31.078	37.636	44.308	49.752
Provisões Técnicas	75.572	87.177	103.653	124.217	136.229
Ativos Financeiros	83.733	100.038	116.774	141.540	146.064
Índice de Sinistralidade (%)	74,7	72,1	71,0	71,0	71,2
Índice Combinado (%)	85,9	85,1	85,3	86,0	86,1
Segurados/Participantes e Clientes (milhares)	30.822	36.233	40.304	43.065	45.675
Funcionários (milhares)	6.918	7.459	7.608	7.554	7.383
Market Share de Prêmios Emitidos de Seguros, Contribuição de Previdência e Receitas de Capitalização (%) ^{(1) (2)}	24,4	24,7	25,6	24,8	24,2

⁽¹⁾ Fonte: Susep/ANS. ⁽²⁾ Em 2013, base até novembro.

RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

No exercício de 2013, as receitas de prestação de serviços totalizaram R\$ 19.786 milhões, com evolução de R\$ 2.274 milhões, ou 13,0%, em relação ao ano de 2012. Esse resultado é decorrente de contínuos investimentos nos canais de atendimento e em tecnologia, que refletiram, principalmente: (i) na *performance* do segmento de cartões de crédito, resultado do aumento do faturamento e das transações realizadas; (ii) no crescimento das receitas de conta-corrente, ocasionado pelo incremento

dos negócios e da base de clientes correntistas, que apresentou uma evolução líquida de 707 mil clientes correntistas ativos no período; (iii) nas maiores receitas com operações de crédito, decorrentes do aumento do volume das operações contratadas e das operações de avais e fianças no período; (iv) na evolução das receitas com cobrança; (v) no aumento da receita com administração de fundos, cujo volume médio de fundos e carteiras captados e administrados cresceu 8,3% no período; e (vi) na evolução da receita com administração de consórcios.

RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – R\$ MILHÕES

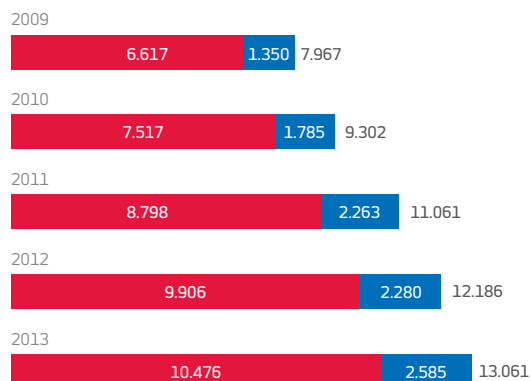
	2009	2010	2011	2012	2013
Rendas de Cartão	3.423	4.202	5.097	6.025	7.107
Conta-corrente	2.120	2.361	2.786	3.245	3.608
Administração de Fundos	1.602	1.807	1.949	2.172	2.324
Operações de Crédito	1.523	1.728	1.983	2.080	2.242
Cobrança	996	1.080	1.214	1.314	1.471
<i>Underwriting</i> /Assessoria Financeira	340	291	298	517	568
Administração de Consórcios	351	433	527	613	722
Serviços de Custódia e Corretagens	412	449	420	483	511
Arrecadações	256	287	312	319	340
Outras	593	732	637	745	893
TOTAL	11.616	13.372	15.223	17.512	19.786

As receitas com prestação de serviços tiveram uma evolução de 13,0% em relação a 2012, proporcionada pelo crescimento de nossas atividades.

DESPESAS DE PESSOAL

No exercício de 2013, as despesas de pessoal totalizaram R\$ 13.061 milhões, com acréscimo de R\$ 875 milhões, ou 7,2%, em relação a 2012, decorrente: (i) da parcela “estrutural”, no valor de R\$ 570 milhões, relacionada, basicamente, ao incremento das despesas com proventos, encargos sociais e benefícios, impactadas pelo aumento dos níveis salariais, conforme convenções coletivas de 2012 e 2013 (reajustes de 7,5% e 8,0%, respectivamente); e (ii) do aumento de R\$ 305 milhões na parcela “não estrutural”, originado, principalmente, por maiores despesas com: (a) provisão para processos trabalhistas; e (b) participação nos lucros e resultados dos administradores e funcionários (PLR).

DESPESAS DE PESSOAL R\$ MILHÕES



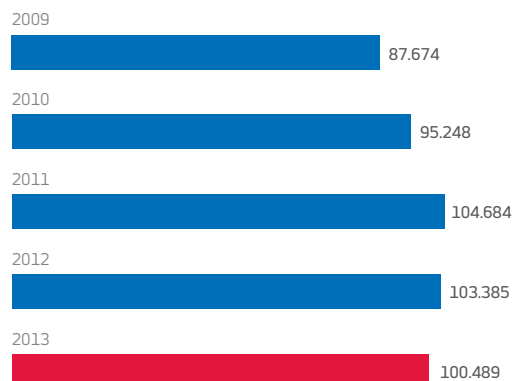
■ ESTRUTURAL

■ NÃO ESTRUTURAL

Estrutural = proventos + encargos sociais + benefícios + previdência.

Não estrutural = participação nos lucros e resultados (PLR) + treinamento + provisão trabalhista + custo com rescisões.

FUNCIONÁRIOS

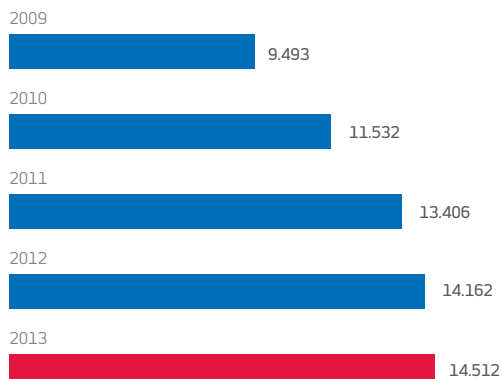


DESPESAS ADMINISTRATIVAS

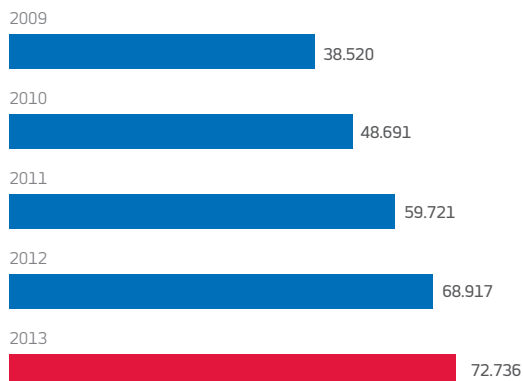
No exercício de 2013, as despesas administrativas totalizaram R\$ 14.512 milhões, evolução de 2,5% em relação a 2012, decorrente, principalmente, do forte controle de custos realizado pelas ações coordenadas pelo nosso Comitê de Eficiência.

Cabe destacar: (i) a ampliação de 3.819 pontos de atendimento no período, totalizando 72.736 pontos de atendimento em 31 de dezembro de 2013; (ii) o aumento do volume de negócios e serviços no período; (iii) os reajustes contratuais; além (iv) do comportamento dos índices de inflação nos últimos 12 meses, IPCA e IGP-M, que atingiram 5,9% e 5,5%, respectivamente.

DESPESAS ADMINISTRATIVAS R\$ MILHÕES



PONTOS DE ATENDIMENTO UNIDADES*



* INCLUI PONTOS ASSISTIDOS DA REDE BANCO24HORAS E BRADESCO PROMOTORA DE VENDAS.

Em função de nossa estratégia de crescimento, contamos com uma ampla Rede de Atendimento.

ABERTURA DAS DESPESAS DE PESSOAL E ADMINISTRATIVAS

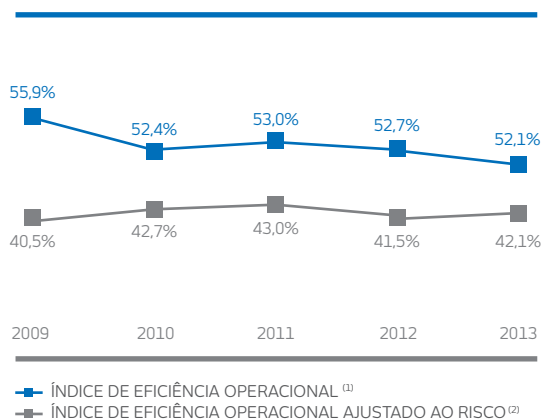
No exercício de 2013, o total das despesas de pessoal e administrativas somou R\$ 27.573 milhões, com incremento de 4,6% em relação ao mesmo período do ano anterior.

ABERTURA DAS DESPESAS - R\$ MILHÕES	2009	2010	2011	2012	2013
Despesas de Pessoal					
Estrutural	6.617	7.517	8.798	9.906	10.476
Proventos/Encargos Sociais	5.129	5.748	6.632	7.427	7.798
Benefícios	1.488	1.769	2.166	2.479	2.678
Não Estrutural	1.350	1.785	2.263	2.280	2.585
Participação dos Administradores e Funcionários (PLR)	772	1.032	1.321	1.335	1.407
Provisão para Processos Trabalhistas	395	543	663	650	806
Treinamentos	87	107	161	132	127
Custo de Rescisão	96	102	118	163	245
TOTAL	7.967	9.302	11.061	12.186	13.061
Despesas Administrativas					
Serviços de Terceiros	2.407	3.131	3.610	3.537	3.666
Comunicação	1.221	1.408	1.579	1.662	1.608
Depreciação e Amortização	1.117	1.331	1.451	1.593	1.665
Processamento de Dados	772	875	934	1.115	1.297
Aluguéis	556	568	666	781	830
Transportes	526	643	784	867	832
Serviços do Sistema Financeiro	280	368	516	656	732
Propaganda e Publicidade	589	807	938	799	793
Manutenção e Conservação de Bens	414	462	558	608	661
Segurança e Vigilância	249	274	333	428	495
Materiais	227	296	379	323	310
Água, Energia e Gás	198	210	227	254	225
Viagens	77	124	161	139	138
Outras	860	1.035	1.270	1.401	1.261
TOTAL	9.493	11.532	13.406	14.162	14.512
TOTAL DAS DESPESAS DE PESSOAL E ADMINISTRATIVAS	17.460	20.834	24.467	26.348	27.573

ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL (IEO)

O Índice de Eficiência Operacional (IEO)⁽¹⁾ encerrou o exercício de 2013 em 42,1%, apresentando uma elevação de 0,6 p.p. em comparação ao mesmo período do ano anterior, ocorrida, principalmente, em função: (i) da redução do resultado de “não juros” da margem financeira; e (ii) do impacto das convenções coletivas de 2012 e 2013.

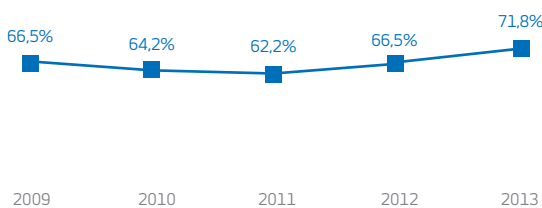
O IEO no conceito “ajustado ao risco”, o qual reflete o impacto do risco associado às operações de crédito⁽²⁾, atingiu 52,1% no exercício de 2013, com melhora de 0,6 p.p. em relação ao ano anterior. Tal melhora foi influenciada, principalmente, pela redução da despesa com provisão para devedores duvidosos nos últimos 12 meses, reflexo da redução do nível de inadimplência nesse mesmo período.



ÍNDICE DE COBERTURA OPERACIONAL

O índice de cobertura operacional⁽³⁾ foi de 71,8% no final do exercício de 2013, registrando uma trajetória de melhora, com aumento de 5,3 p.p. em relação a 2012, devido, principalmente, ao aumento das receitas de prestação de serviços, aliado aos esforços contínuos no controle das despesas, incluindo ações do nosso Comitê de Eficiência.

ÍNDICE DE COBERTURA OPERACIONAL



⁽¹⁾ IEO = (DESPESAS DE PESSOAL - PLR + DESPESAS ADMINISTRATIVAS)/(MARGEM FINANCEIRA + RECEITA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS + RESULTADO DE SEGUROS + RESULTADO DE PARTICIPAÇÕES EM COLIGADAS + OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS - OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS).

⁽²⁾ CONSIDERA A INCLUSÃO DA DESPESA DE PDD, AJUSTADA PELOS DESCONTOS CONCEDIDOS, PELA RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO E PELO RESULTADO COM ALIENAÇÃO DE BENS NÃO DE USO, ENTRE OUTROS.

⁽³⁾ RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/DESPESAS ADMINISTRATIVAS E DE PESSOAL.

BALANÇO PATRIMONIAL

Os ativos totais, em dezembro de 2013, registraram saldo de R\$ 908.139 milhões, crescimento de 3,3% em relação ao mesmo período de 2012. O patrimônio líquido somou R\$ 70.940 milhões, 1,3% superior a 2012.

BALANÇO PATRIMONIAL - R\$ MILHÕES	DEZ. 09	DEZ. 10	DEZ. 11	DEZ. 12	DEZ. 13
<i>ATIVO</i>					
Circulante e Realizável a Longo Prazo	496.028	625.783	746.090	864.279	892.495
Disponibilidades	6.947	15.738	22.574	12.077	12.196
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	110.797	73.232	82.303	151.813	135.456
TVM e Instrumentos Financeiros Derivativos	146.619	213.518	265.723	315.487	313.327
Relações Interfinanceiras e Interdependências	18.723	66.326	72.906	49.762	56.995
Operações de Crédito e de Arrendamento Mercantil	172.974	213.532	248.719	267.940	296.629
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD)	(16.313)	(16.290)	(19.540)	(21.299)	(21.349)
Outros Créditos, Valores e Bens	56.281	59.727	73.405	88.499	99.241
Ativo Permanente	10.195	11.702	15.443	14.813	15.644
Investimentos	1.549	1.577	2.052	1.865	1.830
Imobilizado de Uso e de Arrendamento	3.418	3.766	4.413	4.678	4.974
Intangível	5.228	6.359	8.978	8.270	8.840
TOTAL	506.223	637.485	761.533	879.092	908.139
<i>PASSIVO</i>					
Circulante e Exigível a Longo Prazo	463.350	588.610	704.664	807.799	835.917
Depósitos	171.073	193.201	217.424	211.858	218.063
Captações no Mercado Aberto	113.273	171.497	197.448	255.591	256.279
Recursos de Emissão de Títulos	7.482	17.674	41.522	51.359	57.654
Relações Interfinanceiras e Interdependências	2.950	3.790	4.614	5.667	6.864
Obrigações por Empréstimos e Repasses	27.328	38.196	53.247	44.187	56.095
Instrumentos Financeiros Derivativos	531	730	735	4.001	1.808
Provisões de Seguros, Previdência e Capitalização	75.572	87.177	103.653	124.217	136.229
Outras Obrigações	65.141	76.345	86.021	110.919	102.925
Resultados de Exercícios Futuros	321	360	672	658	677
Participação Minoritária nas Controladas	798	472	615	588	605
Patrimônio Líquido	41.754	48.043	55.582	70.047	70.940
TOTAL	506.223	637.485	761.533	879.092	908.139

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA CONSOLIDADO – R\$ MILHÕES

	DEZ. 09	DEZ. 10	DEZ. 11	DEZ. 12	DEZ. 13
Fluxo de Caixa das Atividades Operacionais	2.119	(15.082)	(13.126)	60.403	104.243
Fluxo de Caixa das Atividades de Investimentos	(19.243)	(31.263)	15.338	(53.794)	(30.561)
Fluxo de Caixa das Atividades de Financiamento	35.714	(136)	(1.592)	4.086	(3.412)
Aumento/(Redução) Líquida, de Caixa e Equivalentes de Caixa	18.590	(46.481)	620	10.695	70.270
Caixa e Equivalentes de Caixa - Início do Período	64.131	82.721	36.240	36.860	47.555
Caixa e Equivalentes de Caixa - Fim do Período	82.721	36.240	36.860	47.555	117.825

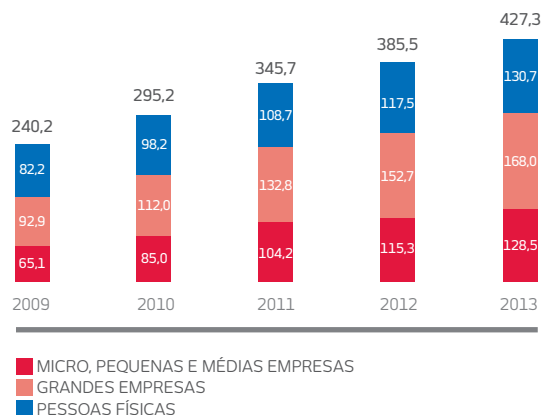
DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO – R\$ MILHÕES

	DEZ. 09	DEZ. 10	DEZ. 11	DEZ. 12	DEZ. 13
Saldo inicial	34.257	41.754	48.043	55.582	70.047
Aumento de Capital por Subscrição/Incorporação de Ações	1.368	-	1.500	-	-
Aquisição de Ações em Tesouraria	(184)	(15)	(173)	(14)	(72)
Ajustes de Avaliação Patrimonial	1.019	(349)	(1.087)	6.994	(6.969)
Lucro Líquido	8.012	10.022	11.028	11.381	12.011
Destinações: Juros sobre o Capital Próprios Pagos e/ou Provisionados	(2.133)	(2.465)	(2.934)	(3.261)	(3.224)
Dividendos Pagos e/ou Provisionados	(585)	(904)	(806)	(634)	(854)
Outros	-	-	11	-	-
Saldo final	41.754	48.043	55.582	70.047	70.940

CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA ⁽¹⁾

Em dezembro de 2013, a carteira de crédito do Bradesco totalizou R\$ 427,273 bilhões, com evolução de 10,8%, sendo: (i) 11,5% nas micros, pequenas e médias empresas; (ii) 11,2% na pessoa física; e (iii) 10,0% nas grandes empresas.

Para a pessoa jurídica, os produtos que apresentaram maior crescimento nos últimos doze meses foram: (i) financiamento à exportação; e (ii) financiamento imobiliário – plano empresarial. Já para a pessoa física, os principais destaques foram: (i) financiamento imobiliário; e (ii) crédito pessoal consignado.

**CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA ⁽¹⁾
R\$ BILHÕES**

⁽¹⁾ Inclui avais, fianças, cartas de crédito, antecipação de recebíveis de cartão de crédito, debêntures, notas promissórias, cessões para fundos de investimentos em direitos creditórios e certificados de recebíveis imobiliários e crédito rural.

ABERTURA DA CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA POR PRODUTO E TIPO DE PESSOA (FÍSICA E JURÍDICA) – R\$ MILHÕES

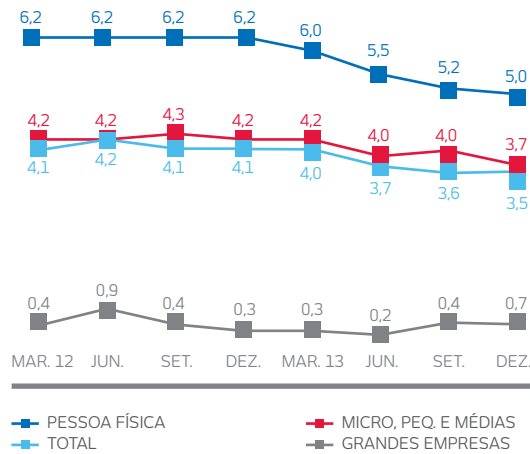
	DEZ. 09	DEZ. 10	DEZ. 11	DEZ. 12	DEZ. 13
<i>PESSOA FÍSICA</i>					
CDC/Leasing de Veículos	31.034	32.821	32.986	31.099	27.251
Crédito Pessoal Consignado	9.450	15.008	17.807	20.757	26.786
Cartão de Crédito	14.564	17.184	18.633	20.921	23.915
Crédito Pessoal	8.903	11.493	13.212	15.041	16.476
Financiamento Imobiliário	3.031	4.370	7.248	10.060	13.602
Crédito Rural	4.866	5.798	6.641	6.927	8.393
Repasses BNDES/Finame	2.879	4.394	5.336	5.775	6.803
Cheque Especial	2.267	2.481	2.746	2.989	3.313
Avais e Fianças	412	535	856	683	187
Outros	4.804	4.158	3.206	3.289	4.025
TOTAL	82.210	98.243	108.671	117.540	130.750
<i>PESSOA JURÍDICA</i>					
Capital de Giro	27.676	34.729	41.863	44.811	45.599
Repasses BNDES/Finame	15.361	25.160	30.062	29.929	33.740
Operações no Exterior	13.128	17.927	22.659	25.243	32.003
Financiamento à Exportação	8.750	7.133	9.824	12.023	15.366
Financiamento Imobiliário - Plano Empresário	4.745	6.484	9.253	12.674	15.870
Cartão de Crédito	7.314	11.073	13.533	13.942	13.325
Conta Garantida	8.369	8.387	9.670	9.793	10.410
Veículos - CDC	2.949	3.936	5.443	7.088	7.984
Leasing	8.896	8.411	7.325	6.190	5.024
Crédito Rural	4.122	4.241	4.395	4.653	5.258
Avais e Fianças	34.256	40.231	47.624	59.228	67.399
Operações com Risco de Crédito - Carteira Comercial ^(a)	10.528	19.328	23.798	30.874	33.104
Outros	11.911	9.914	11.605	11.542	11.440
TOTAL	158.005	196.954	237.053	267.989	296.523

^(a) Inclui operações de debêntures e notas promissórias.

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA > 90 DIAS ⁽¹⁾

O índice de inadimplência total, compreendendo o saldo das operações com atrasos superiores a 90 dias, apresentou redução tanto no trimestre quanto nos últimos doze meses. Essa redução foi, principalmente, influenciada pelo: (i) investimento no aprimoramento contínuo dos modelos de concessão de crédito; (ii) crescimento dos produtos crédito pessoal consignado e financiamento imobiliário, que impactaram a *mix* da carteira; e (iii) aperfeiçoamento dos modelos internos de acompanhamento de risco de crédito. Destacamos ainda, no período, a queda do indicador da pessoa física e da micro, pequena e média empresa. A elevação no índice de inadimplência das grandes empresas é derivada de casos específicos e não representa uma tendência.

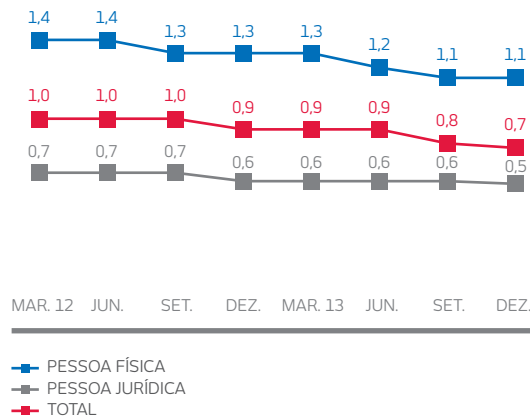
ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA > 90 DIAS EM %



ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA DE 61 A 90 DIAS ⁽¹⁾

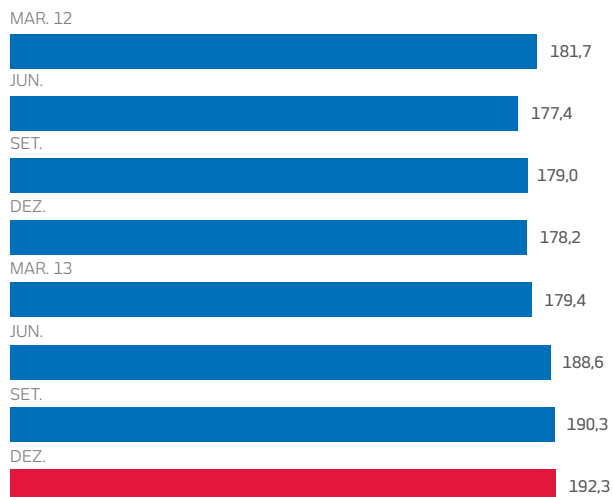
O índice de inadimplência total de 61 a 90 dias apresentou redução no ano de 2013, demonstrando o correto posicionamento do Bradesco em perseguir a adoção de critérios eficazes de segurança para manter o equilíbrio entre ampliação do crédito e diminuição da inadimplência, realizados com rigorosa avaliação dos processos de concessão de crédito e eficiente cobrança de valores vencidos.

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA DE 61 A 90 DIAS EM %



ÍNDICE DE COBERTURA > DE 90 DIAS ⁽¹⁾⁽²⁾

O índice de cobertura para os créditos em atraso acima de 90 dias encerrou o ano de 2013 atingindo 192,3%, mantendo-se em nível confortável, *vis-à-vis* o comportamento de melhora da inadimplência no período.

ÍNDICE DE COBERTURA > DE 90 DIAS EM %

⁽¹⁾ Conceito definido pelo Bacen.

⁽²⁾ Inclui provisão para garantias prestadas, englobando avais, fianças, cartas de crédito e *standby letter of credit*, a qual compõe o conceito de PDD "excedente".

RECURSOS CAPTADOS E ADMINISTRADOS

Os recursos captados e administrados somaram R\$ 1,260 trilhão, uma variação de R\$ 34.828 milhões, ou 2,8%, em relação a dezembro de 2012, justificada, principalmente, pelos acréscimos: (i) das provisões técnicas de seguros, previdência e capitalização, no valor de R\$ 12.012 milhões; (ii) das obrigações por empréstimos e repasses, no valor de R\$ 11.908 milhões; e (iii) das receitas de aceites e emissão de títulos, no valor de R\$ 6.660 milhões.

RECURSOS CAPTADOS E ADMINISTRADOS - R\$ MILHÕES	DEZ. 09	DEZ. 10	DEZ. 11	DEZ. 12	DEZ. 13
Captados	454.365	576.806	684.420	783.396	824.692
Depósitos	171.073	193.201	217.424	211.858	218.063
Captações no Mercado Aberto	113.273	171.497	197.448	255.591	256.279
Recursos de Aceites e Emissão de Títulos	3.461	13.977	37.583	47.932	54.592
Obrigações por Empréstimos e Repasses	27.328	38.196	53.248	44.187	56.095
Dívidas Subordinadas	23.104	26.315	26.910	34.852	35.885
Securitização de Fluxos Financeiros Futuros	4.021	3.697	3.939	3.427	3.062
Capital de Giro Próprio/Administrado ⁽¹⁾	32.357	36.814	40.754	55.822	55.901
Cobrança e Arrecadação de Tributos e Assemelhados	258	300	338	439	815
Carteira de Câmbio	3.918	5.632	3.123	5.071	7.771
Provisões Técnicas de Seguros, Previdência e Capitalização	75.572	87.177	103.653	124.217	136.229
Administrados em Moeda Nacional	247.700	295.708	335.370	441.832	435.364
TOTAL	702.065	872.514	1.019.790	1.225.228	1.260.056

⁽¹⁾ Patrimônio Líquido Administrativo (-) Ativo Permanente.

DESEMPENHO OPERACIONAL (G4-4)

Confira os resultados operacionais de 2013.

SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

O setor de seguros, no Brasil, tem registrado resultados sólidos, e a Bradesco Seguros tem mantido sua posição de liderança no segmento, com destaque, principalmente, nos ramos de seguros de vida, seguros residenciais, seguro-saúde (em seguro-saúde, a nossa base de clientes já superou a casa dos 4 milhões de segurados) e títulos de capitalização.

Temos clientes em todos os municípios brasileiros, para os quais prestamos atendimento por meio de toda a Rede de Atendimento Bradesco, além de 402 unidades próprias da Seguradora, entre núcleos de atendimento, escritórios e sucursais. Mantemos, ainda, parceria com mais de 35 mil corretores de seguros.

Com base em uma atuação multilinha, procuramos adequar nossos produtos à demanda potencial de clientes. Estamos aptos para atuar em diferentes ramos do mercado.

O Grupo Segurador, líder do mercado brasileiro de seguros e pioneiro no lançamento de produtos inovadores e adequados ao perfil dos diversos segmentos de consumo e classes de renda, vem atuando, desde 2004, com o produto Vida Segura Bradesco, direcionado às necessidades das classes sociais com menor poder aquisitivo. Em 2010, lançou o Bilhete Residencial Estou Seguro, desenvolvido para atender exclusivamente os moradores da Comunidade Santa Marta (Rio de Janeiro). Também

em 2010, lançou o seguro popular Primeira Proteção Bradesco, como piloto nas comunidades da Rocinha (Rio de Janeiro) e Heliópolis (São Paulo), atualmente disponível em todo o Brasil. O produto Primeira Proteção Bradesco, desde 2010, comercializou 2,61 milhões de contratos de seguros, o que representa 36,7% da carteira de seguros individuais da Bradesco Vida e Previdência.

O Grupo Bradesco Seguros foi a primeira seguradora a ter um produto de microsseguro aprovado pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), o Microsseguro Bradesco Proteção em Dobro – seguro residencial e de acidentes pessoais, acrescido de assistência-funeral como adicional. Sua comercialização, iniciada em maio de 2013, atinge as comunidades da Cidade de Deus, Rio das Pedras e Santo Cristo, na cidade do Rio de Janeiro. O primeiro bilhete foi vendido na comunidade da Rocinha.

Foi aprimorada a oferta de produtos por meio de correspondentes bancários, ação já disponível em diversos Estados brasileiros. De forma simplificada, o cliente contrata o seguro enquanto realiza compras ou utiliza serviços de correspondente bancário. O Grupo encerrou 2013 com 692 pontos de venda, totalizando mais de 41 mil contratações de seguros. A atuação do Grupo Bradesco Seguros na inovação aplicada ao microsseguro foi reconhecida em estudos publicados pelo *Microinsurance Network*, pela consultoria *Accenture* e pela GIZ, órgão do governo alemão vinculado ao Ministério Federal para a Cooperação e o Desenvolvimento e presente em todas as regiões do planeta.

A publicação "*Microfinanças: Microcrédito e Microseguros no Brasil*", editada pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), em outubro de 2013, foi baseada na experiência brasileira dos bancos e seguradoras. Inédita no Brasil, traz um panorama do setor e traça ações futuras para estimular o

BASE DE SEGURADOS (em milhares)*	
2010	31.469
2011	35.022
2012	37.280
2013	39.779

* Não inclui os clientes de capitalização e os participantes de previdência.

Temos mantido nossa posição de liderança no segmento de seguros no Brasil. Com uma atuação multilinha, procuramos adequar nossos produtos à demanda potencial dos clientes.



NÚMEROS DA BRADESCO SEGUROS EM 2013

- Os ativos totais totalizaram R\$ 161,016 bilhões.
- Patrimônio líquido totalizou R\$ 17,253 bilhões.
- Investimentos livres e para cobertura das provisões técnicas totalizaram R\$ 14,064 bilhões.
- Lucro líquido do segmento Seguros, Previdência Complementar e Capitalização no ano, com rentabilidade de 23,2% sobre o patrimônio líquido médio, foi de R\$ 3,740 bilhões.
- As indenizações, sorteios e resgates pagos pelo Grupo

Bradesco Seguros foram de R\$ 33,771 bilhões.

- A receita de prêmios de seguros, a contribuição de previdência e as receitas de capitalização no período foram de R\$ 49,752 bilhões.

desenvolvimento econômico e sustentável do País. O estudo aponta que as seguradoras estimam que há um público de 100 milhões de pessoas para adquirir microsseguros.

Há estudos sobre a possibilidade de criar outros produtos que possam atingir as camadas menos protegidas da população. Em paralelo, estão ocorrendo implementações sistêmicas para tornar a oferta e a contratação de seguros cada vez mais simplificadas para a população.

A Bradesco Seguros foi a primeira seguradora brasileira a aderir aos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), iniciativa da *United Nations Environment Programme - Finance Initiative* (Unep-FI, ou Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente). Os Princípios são uma estrutura para que o mercado global de seguros possa tratar de riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governança. Em novembro de 2013, ocorreu a segunda Assembleia Geral do PSI, que discutiu, entre outros temas, as ações, projetos e atividades para os próximos três anos.

TÍTULOS DE CAPITALIZAÇÃO (FS7) (FS8)

Contamos com produtos de capitalização voltados a apoiar projetos e iniciativas socioambientais das entidades envolvidas, com parte dos recursos arrecadados destinados às entidades: Pé Quente Bradesco Amazonas Sustentável, em parceria com a Fundação Amazonas Sustentável; Pé Quente Bradesco Instituto Ayrton Senna, em parceria com o Instituto Ayrton Senna; Pé Quente Bradesco

O Câncer de Mama no Alvo da Moda, em parceria com o Instituto Brasileiro de Controle do Câncer; Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica, em parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica; e Pé Quente Bradesco Projeto Tamar, em parceria com o Projeto Tamar.

OUTRAS AÇÕES DE DESTAQUE DO GRUPO BRADESCO SEGUROS

Movimento “Conviva”: ações que incentivam a convivência harmoniosa entre motoristas, ciclistas e pedestres, como o *World Bike Tour*, em São Paulo e no Rio de Janeiro, a expansão da Ciclofaixa de Lazer São Paulo, totalizando 120,4 km, e a implantação da Ciclofaixa em Osasco (SP), cidade em que se situa a matriz do Bradesco.

Oficina “TemQuemQueira”: transforma em artigos como bolsas e pastas o lixo gerado pela realização de eventos, como sobras de lonas e *banners*, entre outros materiais, promovendo a reinserção de moradores de comunidades no mercado de trabalho.

Acessibilidade Digital: para a comunicação com os surdos. A solução viabiliza a tradução, em tempo real, do português para Libras das páginas dos *sites* do Grupo Bradesco Seguros, por meio de um personagem 3D. Também tem disponível um aplicativo móvel para a comunicação entre ouvintes e surdos por meio do telefone celular.

LEASING BRADESCO

As empresas de arrendamento mercantil da Organização estão entre as líderes do seu segmento, com 19,8% do mercado. Atuam de forma integrada à Rede de Agências do Banco, mantendo a estratégia de diversificação dos negócios nos vários segmentos, assim como acordos operacionais firmados com grandes fabricantes, principalmente nos setores de veículos de transportes e de máquinas e equipamentos.

Grandes números:

- o ano terminou com saldo aplicado de R\$ 5,713 bilhões, com 11.514 operações contratadas no ano; e
- 126.460 contratos de arrendamento em vigor ao final do exercício, caracterizando elevado nível de pulverização dos negócios.

BRADESCO ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA.

É líder nos segmentos de imóveis, caminhões, tratores, máquinas e equipamentos e oferece o mais completo portfólio de produtos e serviços aos seus clientes, correntistas ou não correntistas. A Organização disponibiliza planos de consórcios acessíveis a todas as classes da sociedade, atendendo a demanda do mercado.

Grandes números:

- o total de cotas ativas foi de 924.245, com 331.889 novas cotas comercializadas; e
- R\$ 36,505 bilhões de faturamento acumulado.

BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A

Atua como a financeira da Organização, oferecendo linhas de financiamentos de crédito direto ao consumidor (CDC) para aquisição de veículos leves, pesados e motos e outros bens e serviços, além de operações de *leasing* e de empréstimos consignados.

Com a marca Bradesco Financiamentos e apoiado pela BF Promotora de Vendas Ltda., o Banco conta com extensa rede de 13.875 conveniados ativos



23,2%

foi a rentabilidade, sobre o patrimônio líquido médio, do lucro líquido do segmento Seguros, Previdência Complementar e Capitalização em 2013.

R\$ 5,713 bilhões

foi o saldo aplicado em operações de *leasing* em 2013.

no País, formada por revendas e concessionárias de veículos, para oferta de financiamentos e/ou arrendamento mercantil.

Oferece crédito consignado aos aposentados e pensionistas do INSS, servidores públicos e militares, empregados de empresas privadas conveniadas, bem como produtos agregados (seguros, capitalização, cartões, consórcios e outros), recebendo suporte da BP Promotora de Vendas Ltda., e a marca Bradesco Promotora, por meio de 1.846 correspondentes.

Grandes números:

- R\$ 75,475 bilhões somaram os ativos consolidados; e
- R\$ 38,489 bilhões representaram o saldo das operações de crédito.

R\$ 75,475 bilhões

de ativos consolidados no Banco Bradesco Financiamentos.



BANCO BRADESCO BBI S/A

O Banco de Investimento da Organização atua no assessoramento a clientes em transações de fusão e aquisição, emissão de ações, estruturação e distribuição de instrumentos de dívidas, entre eles debêntures, notas promissórias, fundos imobiliários, fundos de investimento em direitos creditórios (FIDCs), certificados de recebíveis imobiliários (CRIs) e *bonds*, no Brasil e exterior, além de operações estruturadas de financiamentos de empresas e financiamento de projetos na modalidade de *project finance*.

Também é controlador da Bradesco Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, da Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários, da *Bradesco Asset Management* (BRAM) e da *Bradesco Securities Inc.*

PRIVATE EQUITY

A Área de *Private Equity* do Banco Bradesco BBI é gestora de fundos proprietários da Organização Bradesco, com a missão de auferir rentabilidade financeira por meio de investimentos em ações e instrumentos correlatos, principalmente de emissão de empresas de capital fechado (não listadas em bolsa), com os objetivos de alavancar o seu desenvolvimento e gerar retorno aos investidores.

FUNDO DE INVESTIMENTO EM PARTICIPAÇÕES (FIP)

O Bradesco BBI, por meio de sua Área de *Private Equity*, possui participação em empresas com atuação ligada à sustentabilidade, por meio do Fundo de Investimento em Participações Multissetorial Plus. Alguns exemplos são a CPFL Energias Renováveis S/A (CPFL Renováveis), atual denominação da Energias Renováveis S/A (Ersa), a qual explora oportunidades ligadas à geração de energia a partir de fontes renováveis. Outro exemplo é a Haztec Investimento em Participações S/A, que, através de uma subsidiária, atua no setor de prestação de serviços na área de soluções ambientais integradas relacionadas com consultoria, licenciamento, coleta de dados, gerenciamento e tratamento de resíduos.

BRDESCO S/A CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

Destaca-se pelo apoio operacional que oferece aos clientes por meio das suas 15 salas de ações, distribuídas em diversas cidades do País, além das mesas de operações e dos sistemas eletrônicos de operações: *Home Broker* e o aplicativo Bradesco *Trading* para *iPhone* e *iPad*.

Para possibilitar maior participação do pequeno investidor no mercado acionário, o exclusivo Sistema Automático de Negociação de Ações (Sana) facilita a venda de ações em bolsa de valores, em pequenos lotes, pelos terminais na Rede de Agências. Também representa investidores não residentes no País em operações realizadas no mercado financeiro e de capitais, na administração de clubes de investimento e na custódia para pessoas físicas e jurídicas não institucionais.

Grandes números:

- R\$ 101,064 bilhões foi o total negociado pela Corretora nos pregões dos mercados de renda variável da BM&FBovespa, correspondendo a 5.804.033 ordens de compra e venda de ações realizadas, atendendo no ano a 149.817 investidores;
- 30,002 milhões de contratos negociados nos mercados de derivativos da BM&FBovespa, representando um volume financeiro de R\$ 2,745 trilhões;
- R\$ 10,372 bilhões foi o montante negociado em *home broker*, correspondendo a 955.687 ordens de compra e venda de ações; e
- 266.982 clientes cadastrados na Carteira de Custódia Fungível.

ÁGORA CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A (G4-26)

Atua em todas as modalidades de operações da BM&FBovespa, garantindo aos investidores acesso a uma completa gama de produtos no mercado de ações, bem como a fundos de investimento, BM&F, Tesouro Direto e clubes de investimentos. Para cada perfil de investidor, disponibiliza uma ferramenta de negociação: *Home Broker*, *Home Broker 2.0*, *Ágora Trade Pro* e *Ágora Mobile*.

O seu relacionamento com o cliente é marcado pela interatividade via redes sociais, fóruns, *chats* e *videochats* diários sobre os mais diversificados temas do mercado financeiro. Por meio do portal agorainvest.com.br, possibilita o uso de conteúdos exclusivos por clientes.

Grandes números:

- R\$ 37,106 bilhões foi o montante negociado por meio de *home broker*, correspondendo a 575.271 ordens de compra e venda de ações.

CORRETORAS NO EXTERIOR

A Bradesco *Securities, Inc.* atende o mercado norte-americano, em Nova York; a Bradesco *Securities UK Limited*, o mercado europeu, em Londres; e a Bradesco *Securities Hong Kong Limited*, o mercado chinês, em Hong Kong, intermediando ações, por meio de ADRs, bem como ações listadas nas bolsas de valores locais. Como *broker-dealers*, operam na distribuição de títulos públicos e privados para investidores internacionais.

BRAM – BRADESCO ASSET MANAGEMENT S/A D.T.V.M. (FS11)

Atende os segmentos Bradesco *Prime*, Bradesco *Empresas*, *Corporate*, *Private*, *Varejo* e investidores institucionais no Brasil e exterior, além de diversos *family offices*.

O fundo BRAM BDR-Nível 1, que investe em ações de empresas norte-americanas, destacou-se entre os fundos de renda variável mais rentáveis do Brasil, com expressivo crescimento de patrimônio.

A BRAM também inovou lançando o primeiro fundo de debêntures de infraestrutura do País, com o objetivo de apoiar o financiamento de concessões rodoviárias e outros projetos em setores como logística e energia, por meio do mercado de capitais.

Na área internacional, ampliou seus esforços de distribuição de fundos domiciliados em Luxemburgo, adicionando fundo de ações listadas na América Latina. Além de Luxemburgo, os fundos BRAM de ações e renda fixa da área internacional foram registrados nos órgãos locais para distribuição em Portugal, França, Espanha, Itália e Inglaterra.

Cabe destacar que a BRAM realiza processo de triagem positiva (avaliações socioambientais positivas) nos Fundos Bradesco FIA Índice de Sustentabilidade Empresarial, Bradesco FIA Previdenciário de Governança Corporativa e Bradesco FI Multimercado Fundação Amazonas Sustentável, conforme exigências e requisitos do regulamento de cada fundo. A BRAM não tem processo de triagem negativa.

No ano de 2013, a Bradesco *Asset Management* (BRAM) administrou R\$ 301,045 bilhões em ativos, sendo que 0,03% foi avaliado por critérios socioambientais.

ÁREA INTERNACIONAL

Para os clientes de fora do Brasil, oferecemos um portfólio de produtos e serviços, por meio de nossas unidades externas próprias, além de uma rede de correspondentes internacionais. No Brasil, contamos também com 29 unidades especializadas para atender adequadamente às demandas dos mercados estratégicos nacionais.

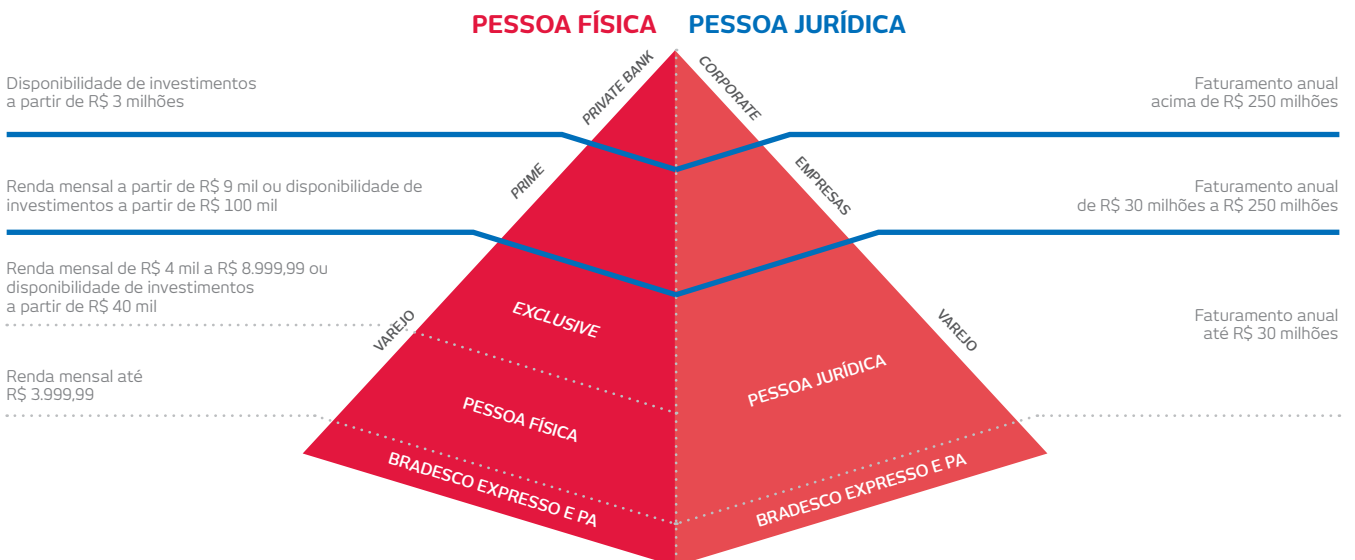
Grandes números:

- o saldo em adiantamentos sobre contratos de câmbio foi de R\$ 5,766 bilhões, para uma carteira de US\$ 12,587 bilhões de financiamento à exportação;
- o total de financiamento de importação em moeda estrangeira foi equivalente a US\$ 3,970 bilhões;
- foram negociados US\$ 44,184 bilhões em compras de exportação, com *market share* de 18,10%;
- o total de contratos de importação foi de US\$ 34,590 bilhões, com *market share* de 15,6%; e
- o valor de colocações públicas e privadas de médio e longo prazos no mercado internacional foi de US\$ 11,899 bilhões.

SEGMENTAÇÃO DE MERCADO (G4-8) (FS6)

Oferecemos aos nossos clientes atendimento, produtos e serviços diferenciados, de acordo com o seu perfil. Dessa forma, criamos um modelo de segmentação para poder direcionar melhor os esforços voltados a cada grupo de clientes. Além de atender as necessidades específicas de cada segmento, contribuindo para o melhor relacionamento do cliente com o Banco, com isso podemos também melhor dimensionar nossos negócios.

SEGMENTAÇÃO DE CLIENTES



Por meio de um modelo de segmentação, oferecemos aos nossos clientes atendimento, produtos e serviços diferenciados, de acordo com o seu perfil.

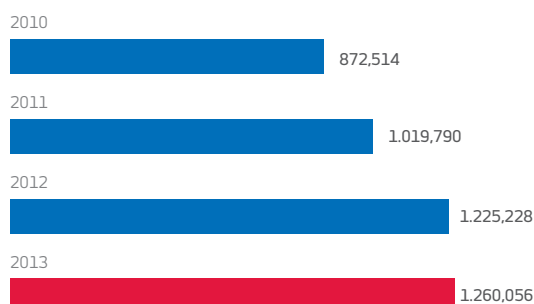
CAPTAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS

O montante total dos recursos captados e administrados pela Organização alcançou R\$ 1,260 trilhão, 2,8% superior ao do ano anterior. Ao todo, o Banco administra 26,400 milhões de clientes correntistas e 50,897 milhões de contas de poupança (com saldo de R\$ 80,718 bilhões, representando 17,2% do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo – SBPE).

Também captamos/administramos, no ano:

- R\$ 474,342 bilhões em depósitos à vista, a prazo, interfinanceiros, mercado aberto e cadernetas de poupança – aumento de 1,5 % em relação ao ano anterior;
- R\$ 435,364 bilhões em recursos administrados, compreendendo fundos de investimento, carteiras administradas e cotas de fundos de terceiros;
- R\$ 178,294 bilhões registrados na carteira de câmbio, obrigações por empréstimos e repasses no País, capital de giro próprio, cobrança e arrecadação de tributos e assemelhados, recursos de emissão de títulos no País, dívida subordinada no País e demais captações – crescimento de 11%;
- R\$ 136,229 bilhões em provisões técnicas de seguros, previdência complementar aberta e capitalização – expansão de 9,7%; e
- R\$ 35,827 bilhões em recursos externos, por meio de emissões públicas e privadas, dívida subordinada no exterior, securitização de fluxos financeiros futuros e empréstimos e repasses no exterior, representando US\$ 15,294 bilhões.

RECURSOS CAPTADOS E ADMINISTRADOS (EM BILHÕES DE REAIS)



OPERAÇÕES DE CRÉDITO

A democratização do crédito está entre as diretrizes básicas da nossa estratégia e se materializa pela expansão e diversificação da oferta e taxas de juros mais atrativas, diferenciais que têm elevado cada vez mais o volume de nossas operações nos financiamentos realizados diretamente ou em parcerias com agentes do mercado e em outras linhas destinadas às pessoas físicas, como o Crédito Consignado em Folha de Pagamento, por meio de nossa Rede de Agências, postos de atendimento e promotores de venda.

Grandes números:

- saldo de R\$ 427,273 bilhões das operações de crédito consolidadas, no conceito expandido, que inclui avais e fianças, cartas de crédito, antecipação de recebíveis de cartão de crédito, debêntures, notas promissórias, coobrigação em cessões para fundos de investimentos em direitos

creditórios, certificados de recebíveis imobiliários e crédito rural, que inclui adiantamentos sobre contratos de câmbio, avais e fianças, créditos a receber de cartões de crédito e arrendamento mercantil, com evolução de 10,8% sobre o ano anterior; e

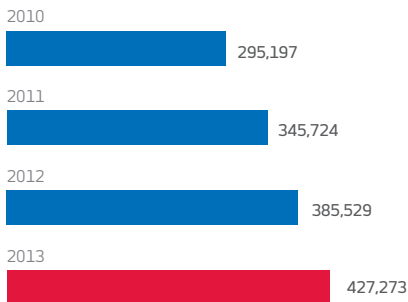
- R\$ 21,687 bilhões foi o saldo consolidado de provisão para créditos de liquidação duvidosa, considerando uma provisão adicional de R\$ 4,036 bilhões sobre o exigido pela Resolução nº 2.682/99, do Conselho Monetário Nacional.

COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

Promovemos ações para cobrança e recuperação de créditos, via *call center*, assessorias de cobrança amigável e escritórios de cobrança judicial. O Programa de Cobrança de Vencidos (PCV) e o Programa de Recuperação de Créditos (PRC) contemplam diversas iniciativas para estimular o recebimento dos créditos vencidos, dentre elas a realização de eventos locais denominados salas de negócios. O Banco conta ainda com equipes regionais especializadas em recuperação de créditos e que atuam de forma customizada nos casos mais expressivos.

O total recuperado em 2013 foi de R\$ 3,658 bilhões, valor 21,9% maior que no ano anterior.

OPERAÇÕES DE CRÉDITO EM GERAL* (EM BILHÕES DE REAIS)

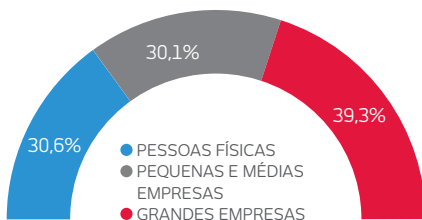


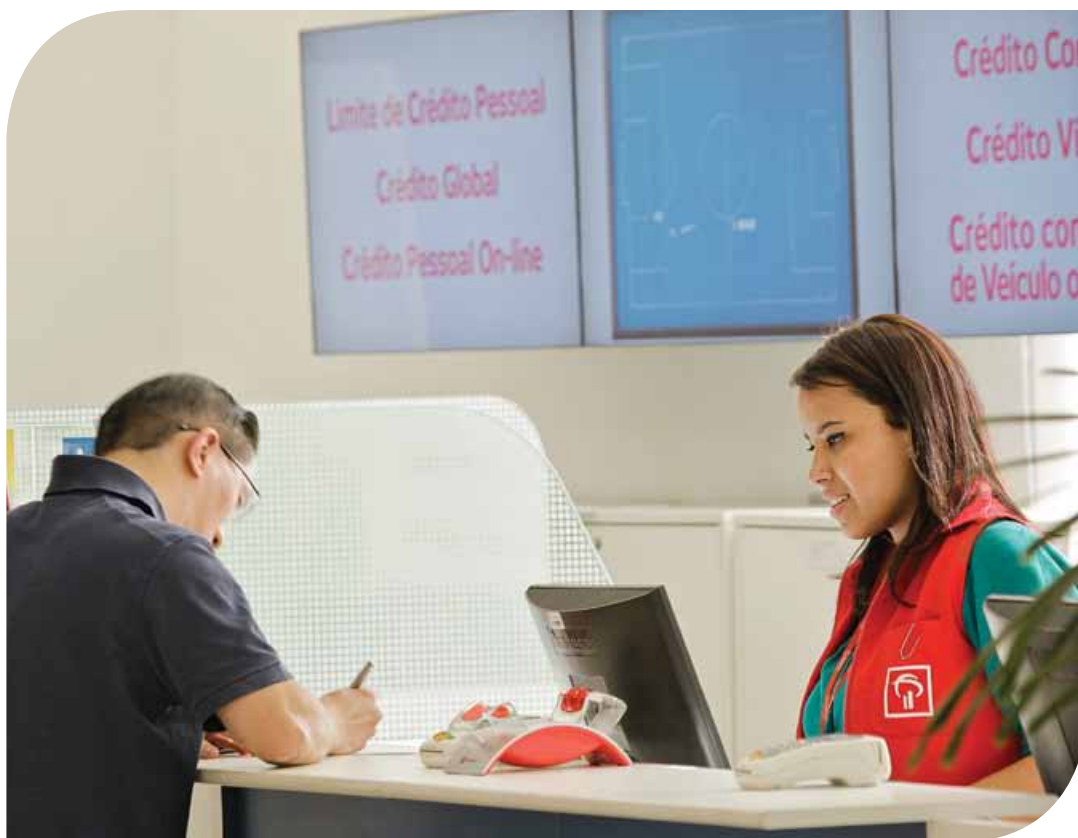
* No conceito expandido, destacando-se adiantamento sobre contrato de câmbio, avais, fianças, créditos a receber de cartões de crédito e arrendamento mercantil.

RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO (EM BILHÕES DE REAIS)

2010	2,677
2011	2,799
2012	3,001
2013	3,658

COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA



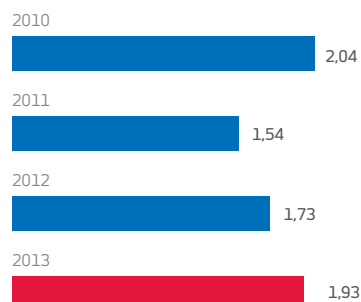


LINHAS DE CRÉDITO SOCIOAMBIENTAIS

(FS7) (FS8)

Nossas linhas de crédito socioambientais são disponibilizadas por meio de recursos próprios ou de linhas de repasse do BNDES. Os produtos com perfil de responsabilidade socioambiental podem ser adquiridos tanto por pessoas físicas quanto por pessoas jurídicas. O saldo desta carteira foi de R\$ 1,93 bilhão, abrangendo produtos como: CDC Acessibilidade – solução de crédito para aquisição de produtos e serviços ligados à acessibilidade, adaptação de veículos, reforma de casas e compra de aparelhos que atendam às necessidades de pessoas com deficiência; CDC Kit Gás; CDC Aquecedor Solar; *Leasing Ambiental*; Capital de Giro Ambiental; Capital de Giro Florestal; CDC Certificado Florestal; e Moderagro.

EVOLUÇÃO DA CARTEIRA DAS LINHAS DE CRÉDITO SOCIOAMBIENTAIS (EM R\$ BILHÕES)



FUNDOS DE INVESTIMENTO COM CRITÉRIOS SOCIOAMBIENTAIS (FS7) (FS8)

Os fundos de sustentabilidade empresarial investem, no mínimo, 67% do patrimônio líquido em ações de companhias pertencentes ao Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa. São selecionadas as ações de empresas com potencial de valorização de longo prazo. Esses fundos contam com 977 cotistas e contabilizam um patrimônio líquido consolidado de R\$ 19,3 milhões em 2013, 15,63% inferior a 2012, por causa de resgates de cotistas para realização de lucros.

O fundo de Governança Corporativa investe, no mínimo, 67% do patrimônio líquido em ações de companhias pertencentes ao IGC (Índice de Governança Corporativa), da BM&FBovespa. São selecionadas as ações de empresas que apresentem bons níveis de governança corporativa.

Contamos com três fundos de investimentos que utilizam critérios socioambientais e de governança para investimento. São eles:

- Bradesco FIC FIA Planeta Sustentável, com patrimônio líquido de R\$ 2,1 milhões, 7,5% superior a 2012;
- Bradesco *Prime* FIC FIA – Índice de Sustentabilidade Empresarial, com patrimônio líquido de R\$ 17,2 milhões, 17,76% inferior a 2012; e
- Bradesco FIC FIA Governança Corporativa, focado em governança, conta com 363 cotistas e contabilizou o patrimônio líquido consolidado de R\$ 5,0 milhões em 2013, 36,35% inferior a 2012, por causa de resgates de cotistas e do mercado de renda variável.

FUNDOS – PATRIMÔNIO LÍQUIDO/RENTABILIDADE									
	2010		2011		2012		2013		
Bradesco FIC FIA Planeta Sustentável	R\$ 2.366.949,92	2,96%	R\$ 1.546.437,69	- 7,31%	R\$ 1.934.593,27	20,03%	R\$ 2.078.623,46	-0,54%	
Bradesco <i>Prime</i> FIC FIA – Índice de Sustentabilidade Empresarial	R\$ 27.466.966,84	4,14%	R\$ 20.504.815,69	- 6,10%	R\$ 20.905.304,43	21,47%	R\$ 17.191.978,38	0,63%	
Bradesco FIC FIA Governança Corporativa	R\$ 21.074.626,26	9,51%	R\$ 11.973.830,88	- 14,06%	R\$ 7.900.175,43	15,78%	R\$ 5.028.530,38	-3,19%	
Bradesco <i>Prime</i> FIC FIA Governança Corporativa*	R\$ 22.203.596,23	10,05%	R\$ 12.429.981,69	- 13,63%	R\$ 8.628.707,51	16,36%	R\$ 4.725.061,01	-2,69%	

*O Fundo Bradesco Prime FIC FIA Governança Corporativa foi fechado para captação em setembro de 2012.

Temos três fundos de investimentos que utilizam critérios socioambientais e de governança para investimento.

OUTROS PRODUTOS E SERVIÇOS

A seguir, alguns produtos e serviços oferecidos aos clientes Bradesco.

CARTÕES DE CRÉDITO BRADESCO

(FS7) (FS8) (G4-EN28)

Oferecemos aos nossos clientes a mais completa linha de cartões de crédito: Visa, American Express, Elo, MasterCard e diversos *private labels*, estes últimos em parceria com as redes associadas.

Em 2013, foram lançados os cartões de crédito Bradesco Visa Edição Comemorativa Rio 2016, evento que marca o início das ações da Bradesco Cartões voltadas às Olimpíadas de 2016, e, dando sequência à família de cartões temáticos, o Bradesco Visa Copa do Mundo 2014, trazendo em seu *design* a taça da Copa do Mundo.

Os clientes Bradesco podem optar pelo pagamento de cartão de crédito via *Internet*. Também utilizando o *Internet Banking*, os clientes contam com o serviço de pagamento de contas de consumo e tributos, via código de barras. Dessa forma, os portadores de cartões de crédito Bradesco têm prazo de até 40 dias para concentrar o pagamento de suas contas na data de vencimento da fatura e gerar pontos nos Programas de Recompensa Bradesco Cartões.

Para micro, pequenas e médias empresas com faturamento bruto anual de até R\$ 90 milhões, oferecemos o Cartão de Crédito BNDES, que possibilita a aquisição de máquinas e equipamentos, a contratação de serviços de acreditação (para hospitais e instituições afins) e a obtenção de certificados como ISO 9001 e ISO 14001.

Há 10 anos, o Bradesco Cartões oferece produtos criados em parceria com entidades beneficentes. Nessas alianças, firmadas para o fomento de ações socioambientais, são repassadas partes das anuidades dos cartões Bradesco para instituições como SOS Mata Atlântica, AACD, Apae, Casas André Luiz e Fundação Amazonas Sustentável.

Em 2013, iniciamos um projeto piloto e instalamos três máquinas fragmentadoras de cartões plásticos em locais da Organização. Em 2014, serão instaladas novas máquinas. Os resultados obtidos em 2013 totalizaram 11.707 unidades (58,5 kg de material recolhido) de cartões fragmentados, os quais foram destinados para reciclagem por empresa terceira parceira.

O faturamento superou o saldo de 2012 em 15,3%, totalizando R\$ 119,407 bilhões.

Os ativos totais dos cartões Bradesco foram maiores que no ano anterior, aumentando 7%, e somaram R\$ 37,232 bilhões, incluindo antecipações a estabelecimentos, créditos de compras à vista ou parceladas e financiamentos ao portador.

CARTÕES – RECEITAS DE SERVIÇOS (EM BILHÕES DE REAIS)

2010	4,202
2011	5,097
2012	6,025
2013	7,107

SOLUÇÕES DE CASH MANAGEMENT

Contamos com soluções personalizadas tanto para pessoas jurídicas quanto para os órgãos do governo e concessionárias de serviços na arrecadação de taxas e tributos e na administração de contas a receber e a pagar. Destaque para o Cobrança Registrada Bradesco, no âmbito das soluções de recebimentos. Na prestação de serviços, estruturamos parcerias sob o conceito de cadeias produtivas, envolvendo grandes empresas, seus clientes, fornecedores, distribuidores e funcionários, assim como apoiamos o desenvolvimento dos arranjos produtivos locais (APLs), prestando atendimento aos negócios e assistência a esses clientes. Além disso, possuímos também o Programa Bradesco Franquias & Negócios, idealizado para promover uma posição competitiva e sustentável ao setor de franquias.

Os clientes de nichos específicos de mercado, como educação, condomínios, saúde, despachantes e autoescolas, entre outros, contam com o apoio de uma equipe qualificada para estruturar soluções sob medida, agregando valor ao negócio, de acordo com os respectivos perfis, características e necessidades.

Em parceria com 38 bancos no exterior, disponibilizamos para empresas com atividades financeiras no exterior o *Global Cash Management*, uma gama de produtos e serviços para o gerenciamento de caixa no âmbito internacional.

Em 2013, foram arrecadados 163,041 milhões de documentos de tributos federais, estaduais, municipais e demais contribuições.

Os recebimentos de contas de luz, água, gás e telefone totalizaram 325,823 milhões de documentos, e os serviços de débito automático em conta-corrente e poupança foram utilizados para pagar 72,062 milhões desse total.

PRODUTOS E SERVIÇOS PARA O PODER PÚBLICO

Por meio de plataformas de atendimento, oferecemos ao setor público serviços e soluções específicos, englobando os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, nos âmbitos federal, estadual e municipal, além das autarquias, fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, Forças Armadas (Exército, Marinha e Aeronáutica) e Forças Auxiliares (polícias Federal, Militar e Civil).

Em 2013, obtivemos a renovação do direito de processamento da folha de pagamento dos servidores do Tribunal de Justiça do Amazonas, governos dos Estados do Rio de Janeiro e Amazonas, prefeituras municipais de Salvador e Manaus, Tribunal Regional do Trabalho de Pernambuco, bem como conquistamos a folha de pagamento do Banco de Desenvolvimento de Minas Gerais, entre tantos outros, fortalecendo as oportunidades e negócios com as entidades e os órgãos públicos.

O novo *site* bradescopoderpublico.com.br traz um espaço exclusivo para servidores públicos e militares com soluções corporativas de pagamentos, recebimentos, RH, tesouraria e antecipação de recebíveis dos fornecedores dos entes e órgãos públicos.

O Bradesco disponibilizou a biometria (segurança na palma da mão), que facilita, agiliza e tornou ainda mais segura a transação de pagamento. Registramos que, pelo segundo ano consecutivo, o Bradesco foi o maior pagador de beneficiários da Previdência Social, ultrapassando a marca de 7,9 milhões de aposentados e pensionistas, que representam 25,6% dos segurados no INSS.

Outras informações sobre o nosso relacionamento com o Poder Público estão no capítulo “Gestão de Stakeholders” deste relatório.

SERVIÇOS QUALIFICADOS PARA O MERCADO DE CAPITALIS

Para o mercado de capitais, contamos com: escrituração de ativos (ações, *brazilian depositary receipts* – BDRs, cotas de fundos de investimento, certificados de recebíveis imobiliários – CRIs e debêntures); custódia qualificada de títulos e valores mobiliários; custódia de ações para lastro de *depository receipts* – DRs; controladoria de fundos de investimento (fundos “Instrução CVM 409” e fundos estruturados) e carteiras administradas; administração fiduciária para fundos de investimento; fundos *offshore*; custódia e representação para investidores estrangeiros; banco mandatário; depositário (*escrow account* – trustee); e agente de compensação.

CUSTÓDIA E CONTROLADORIA DE FUNDOS DE INVESTIMENTO E CARTEIRAS ADMINISTRADAS

- R\$ 940,568 bilhões em ativos sob custódia dos clientes que utilizam tais serviços, de acordo com a metodologia adotada para o *ranking* ANBIMA.
- R\$ 1,237 trilhão foi o total em patrimônio dos fundos de investimento e carteiras administradas que utilizam os serviços de controladoria, de acordo com a metodologia adotada para o *ranking* ANBIMA.
- 27 programas de DRs registrados, com valor de mercado de R\$ 95,263 bilhões.

ESCRITURAÇÃO DE ATIVOS

- Integram o Sistema Bradesco de Ações Escriturais 254 empresas, com o total de 4,536 milhões de acionistas.
- O Sistema Bradesco de Quotas Escriturais do Banco é formado por 352 fundos de investimento, com valor total de R\$ 68,761 bilhões.
- 25 programas de BDRs registrados, com valor de mercado de R\$ 1,487 bilhão.

DEPOSITÁRIO

(*escrow account* – trustee)

- 6.372 contratos sob serviços, com volume financeiro de R\$ 7,624 bilhões.



EMPRÉSTIMOS VIA BNDES (FS7) (FS8)

O Bradesco se manteve como um dos maiores repassadores de recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Em relação ao ano de 2013, até outubro houve 16% de participação nas operações da espécie, totalizando R\$ 14,97 bilhões, com evolução de 49,74% em comparação a igual período do ano anterior. Em liberação de repasses para micro, pequenas e médias empresas, até outubro de 2013, foi destinado o montante de R\$ 9,11 bilhões, 17,4% de todo o sistema, com 155.704 contratos registrados. Já o montante de fianças prestadas para o BNDES foi de R\$ 8,107 bilhões, com R\$ 2,399 bilhões contratados no ano.

REPASSES DE RECURSOS DO BNDES A MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS (EM BILHÕES DE REAIS)

2010	10,01
2011	8,59
2012	8,35
2013	9,11*

* Acumulado até outubro de 2013.

GOVERNANÇA CORPORATIVA (G4-34)

DIRETRIZES

A Assembleia Geral de Acionistas é o órgão máximo de deliberações, tendo poderes para: decidir sobre quaisquer negócios relativos ao objeto social da Sociedade; eleger os membros do Conselho Fiscal, ao qual compete fiscalizar todos os atos dos administradores; eleger os membros do Conselho de Administração; e aprovar as contas dos administradores.

Mantemos as funções de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor-Presidente segregadas. A presença de ex-executivos no Conselho reforça a nossa política de “Banco de Carreira”, com a qual priorizamos nossos ex-executivos com vários anos de experiência e capacidade de focar, com maior conhecimento, as diretrizes para um planejamento estratégico alinhado à missão e às diretrizes da Organização.

Nosso Conselho de Administração atua em conformidade com o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e da *Securities and Exchange Commission* (SEC). É acompanhado por órgãos reguladores brasileiros (Banco Central do Brasil e Comissão de Valores Mobiliários – CVM) e órgão regulador internacional (SEC), e suas atribuições estão estabelecidas no estatuto social e no seu regimento interno.

O Conselho estabelece as responsabilidades dos executivos do Banco, proporcionando maior *accountability* da Instituição e incrementando a transparência das informações de interesse dos *stakeholders* (disponíveis nos *sites* da Organização, em português e inglês). O Conselho é consciente dos benefícios advindos da adoção de boas práticas de governança corporativa e compromete-se permanentemente com o seu aprimoramento, visto que o Bradesco manteve seu *rating* de governança corporativa em AA+ (excelentes práti-

cas de governança corporativa), atribuído pela empresa *Austin Rating*. Além disso, o Bradesco se enquadra no Nível 1 de Governança Corporativa da BM&FBovespa. Cabe ainda mencionar que aderimos, voluntariamente, ao Código de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas, da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca).

Temos, no Bradesco, seis comitês subordinados ao Conselho de Administração: de Remuneração, de Auditoria, de Controles Internos e *Compliance*, de Conduta Ética, de Sustentabilidade e de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital. Exceto o último, todos contam com pelo menos um conselheiro não executivo como membro.

Possuímos, também, comitês executivos, os quais assessoram o Diretor-Presidente e a Diretoria Executiva na condução dos negócios da Organização.

Os processos decisórios relevantes não ocorrem isoladamente. As decisões são discutidas de forma colegiada, no âmbito dos comitês executivos relacionados à matéria. Os processos decisórios são de conhecimento amplo e envolvem várias áreas da Organização.

As metas estabelecidas pela Diretoria Executiva se alinham à estratégia traçada pelo Conselho de Administração e se enquadram nas políticas e na cultura da Organização. A participação do Diretor-Presidente como membro do Conselho de Administração favorece o nosso processo de planejamento estratégico, contribuindo para que os objetivos e metas estabelecidos estejam em linha com os objetivos de sua gestão.

Conforme deliberado na Assembleia Geral Extraordinária de 11 de março de 2013, foram aprovadas as reduções dos limites de idade para o exercício do cargo de diretor executivo, de 65 anos para 62 anos, e de diretor departamental, de 62 anos para

Nosso Conselho de Administração atua de acordo com o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e da *Securities and Exchange Commission (SEC)*.



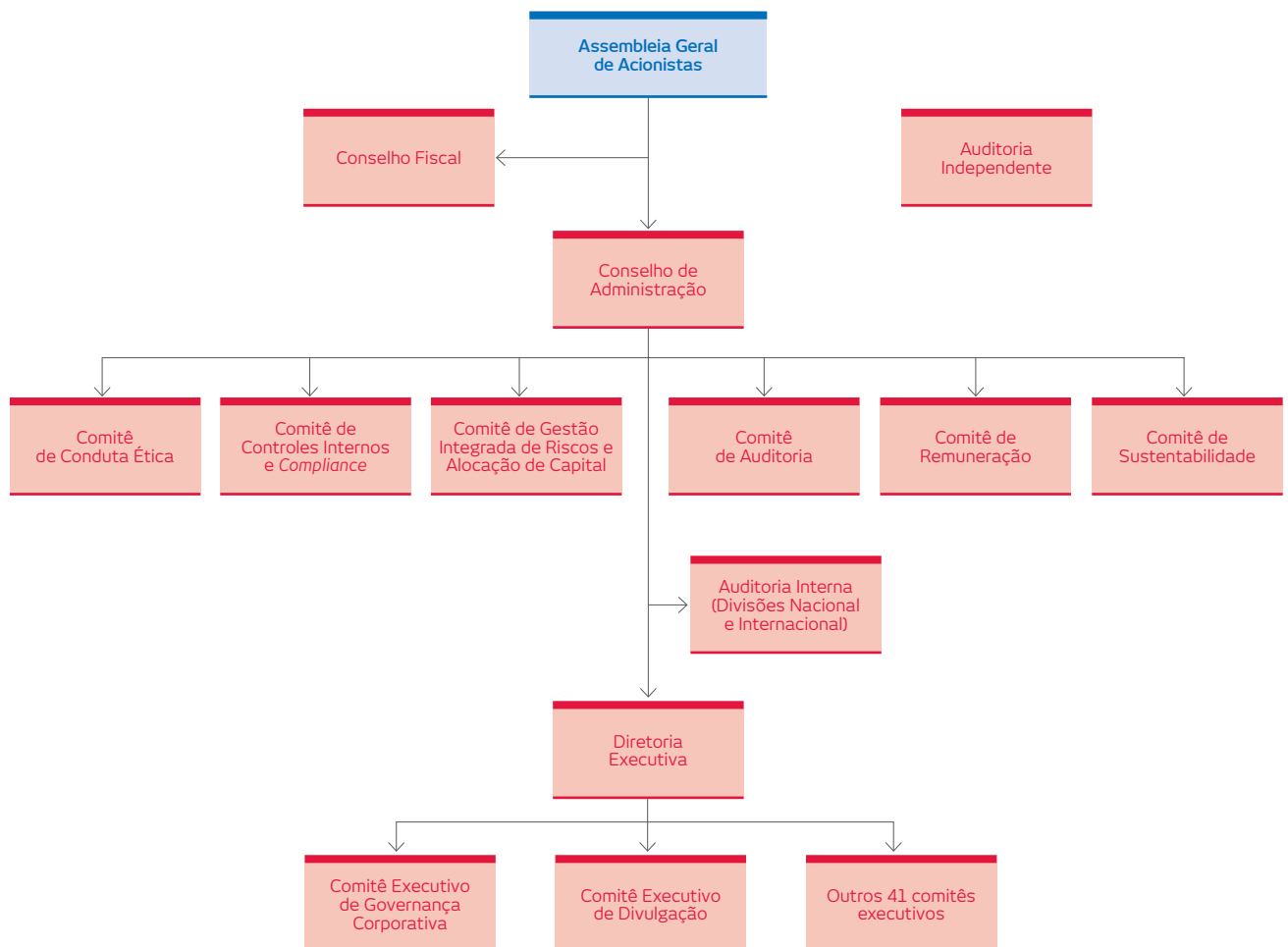
60 anos (excetuando-se os diretores executivos e os diretores departamentais em exercício na data de 8/3/2013, aos quais prevalecerá limite de idade de, respectivamente, menos de 65 anos e menos de 62 anos, na data da eleição). Com isso, reduz-se o tempo para a renovação, dentro do princípio de preservar a continuidade administrativa, mantendo também, dessa forma, o quadro de funcionários sempre motivado com a possibilidade de alcançar os mais altos cargos da Organização.

Em conformidade com o disposto na Instrução nº 381/03, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a Organização Bradesco, em 2013, não contratou e nem teve serviços prestados pela

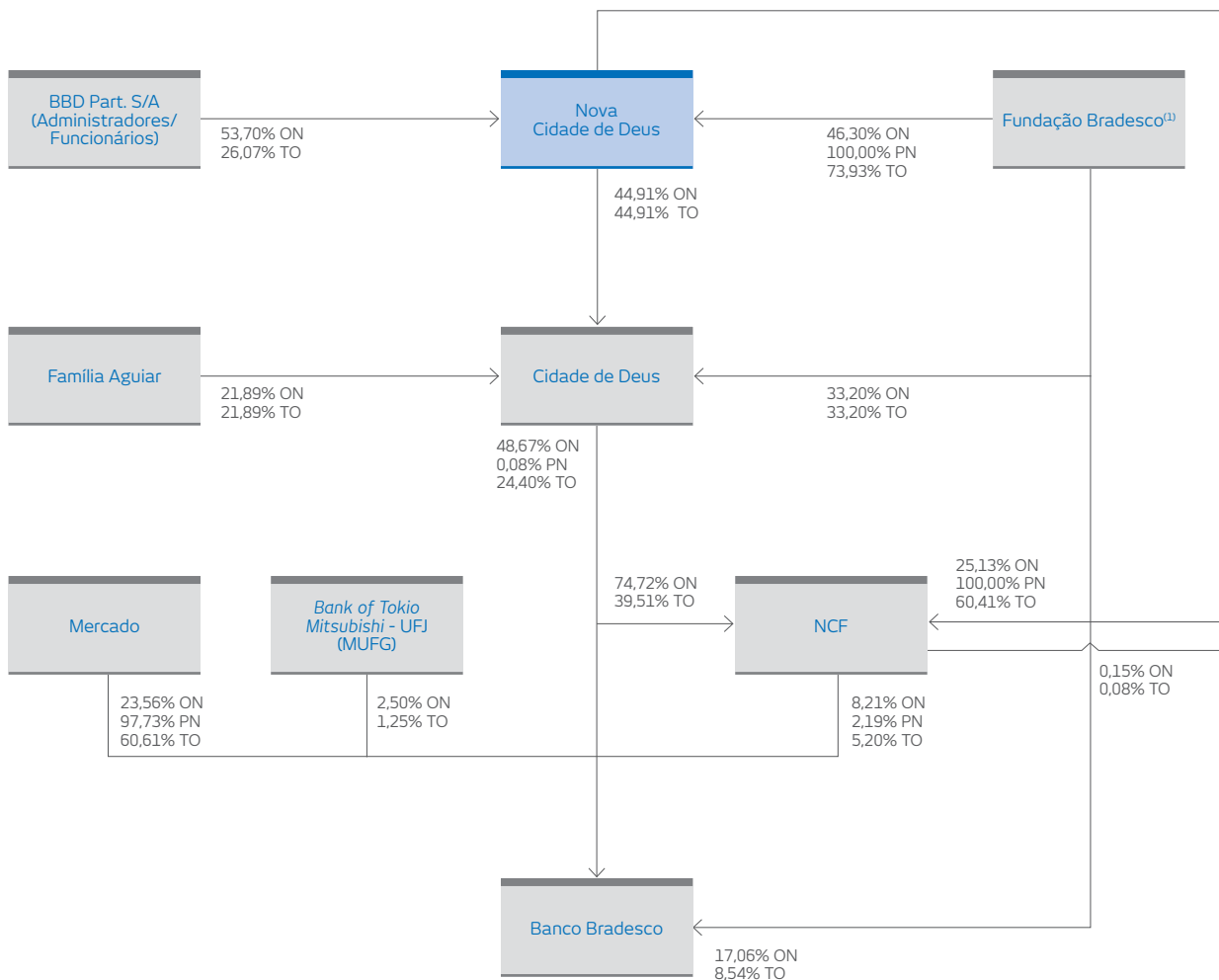
KPMG Auditores Independentes, não relacionados à auditoria externa, em patamar superior a 5% do total dos honorários relativos aos serviços de auditoria externa. Outros serviços prestados pelos auditores externos foram procedimentos pré-acordados para revisões de informações financeiras, de sorteios, revisão e diagnóstico de sistema e revisões fiscais.

De acordo com critérios internacionalmente aceitos, a política adotada atende aos princípios que preservam a independência do auditor, quais sejam: o auditor não deve auditar o seu próprio trabalho nem exercer funções gerenciais no seu cliente ou promover os interesses deste.

ESTRUTURA DA GOVERNANÇA CORPORATIVA



DISTRIBUIÇÃO DO CAPITAL SOCIAL – PRINCIPAIS ACIONISTAS



⁽¹⁾ A administração do Bradesco (Diretoria e Conselho de Administração) compõe a Mesa Regedora da Fundação Bradesco, órgão deliberativo máximo dessa entidade.

Base: 31/12/2013.

ASSEMBLEIAS GERAIS

Os acionistas devem comprovar a quantidade das ações preferenciais (PN) ou ordinárias (ON) de que são titulares para participarem das Assembleias Gerais, as quais são presididas pelo Presidente do Conselho de Administração. Pela Lei das Sociedades Anônimas, apenas os acionistas detentores de ações ordinárias têm direito de voto nas Assembleias Gerais. Entretanto, para a eleição de membro do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, a legislação prevê a possibilidade de os acionistas preferencialistas e ordinaristas minoritários elegerem seus candidatos.

Os acionistas podem ser representados nas Assembleias por meio de procuração, nos termos da legislação vigente.

O Bradesco disponibiliza, desde 2009, o Manual para Participação nas Assembleias Gerais com, no mínimo, 30 dias de antecedência, contendo informações sobre as matérias a serem tratadas, bem como orientações para o exercício de direito de voto. Demais assuntos relacionados às Assembleias Gerais podem ser tratados por meio do canal de comunicação disponível no *site* de Relações com Investidores: bradescori.com.br > **Fale com o RI** > **Lista de Contatos** > **Assembleias Gerais**.

As Assembleias Gerais ocorridas em 2013 contaram com a participação de acionistas representando aproximadamente 85,89% das ações ON e 27,12% das ações PN e deliberaram sobre assuntos como contas, eleição e remuneração dos administradores, distribuição do resultado, reestruturação dos comitês subordinados ao Conselho de Administração e redução do limite de idade para o exercício dos cargos de diretor executivo e diretor departamental.

Informações acerca das Assembleias Gerais de Acionistas podem ser encontradas no *site* de Relações com Investidores: bradescori.com.br > **Governança Corporativa** > **Acionistas**.

CONSELHO FISCAL

Instalado anualmente desde março de 2002, o Conselho Fiscal é um órgão de funcionamento não permanente e eleito pela Assembleia de Acionistas, composto por três membros efetivos e três suplentes, com mandato de um ano, sendo um membro efetivo e seu suplente escolhidos dentre os detentores de ações preferenciais. Tem como principais atribuições:

- fiscalizar os atos dos administradores;
- verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários; e
- opinar sobre as demonstrações financeiras.

As reuniões ordinárias desse órgão ocorrem trimestralmente, e as extraordinárias, sempre que necessário. Em 2013, foram realizadas 53 reuniões.

Buscamos, a cada dia, aperfeiçoar o nosso modelo de gestão, com o objetivo de estarmos sempre em linha com as melhores práticas de governança corporativa.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração do Bradesco é composto por oito membros, com mandato de um ano, podendo ser reeleitos. Atualmente, possui um membro interno (Luiz Carlos Trabuco Cappi, Diretor-Presidente) e sete externos, incluindo seu Presidente, Lázaro de Mello Brandão, classificados de acordo com os itens 2.15 e 2.16 do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do IBGC. Não há membros suplentes nem limite de idade para o exercício da função de conselheiro.

Tem como principais atribuições:

- fixar a orientação estratégica da Organização, com a finalidade de, dentro das melhores práticas de governança corporativa, proteger e maximizar o retorno do investimento dos acionistas;
- eleger e/ou destituir os membros da Diretoria;
- avaliar o desempenho e a gestão do Diretor-Presidente no exercício do seu mandato; e
- escolher e/ou destituir os auditores independentes.

Reúne-se ordinariamente, a cada trimestre, e extraordinariamente, sempre que necessário. Em 2013, temas estratégicos de longo prazo foram discutidos em 112 reuniões, e o desempenho financeiro e operacional do Banco foi abordado em 13 reuniões, com frequência média de 89,66% de seus membros. Possui seis comitês diretos, que o assessoram em assuntos específicos.



O Regimento Interno do Conselho e os currículos dos membros do Conselho de Administração estão disponíveis no site de Relações com Investidores: bradescori.com.br > seção Governança Corporativa > Administração

COMITÊS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

COMITÊS	COMPOSIÇÃO
Auditoria	Composto por quatro membros, nomeados e destituídos pelo Conselho de Administração, com mandato de um ano. O coordenador é membro do Conselho de Administração, e os demais não possuem outro vínculo com a Sociedade. Em 2013, o Comitê participou de 206 reuniões com o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva, áreas de negócio, de controle e de gestão de riscos e com os auditores internos e independentes.
Remuneração	Composto por seis membros do Conselho de Administração do Banco Bradesco S/A e um membro não administrador, todos com mandato de um ano. Reúne-se semestralmente e sempre que necessário. Durante o ano de 2013, o Comitê realizou sete reuniões.
Conduta Ética	Composto por 14 membros, sendo dois integrantes do Conselho de Administração e 12 da Diretoria. Reúne-se, em caráter ordinário, trimestralmente e, extraordinariamente, sempre que necessário. Em 2013, o Comitê reuniu-se quatro vezes.
Controles Internos e Compliance	Composto por 11 membros, sendo três integrantes do Conselho de Administração e oito da Diretoria. Reúne-se, em caráter ordinário, trimestralmente e, extraordinariamente, sempre que necessário. Em 2013, o Comitê reuniu-se seis vezes.
Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital	Composto por 11 membros, integrantes da Diretoria do Banco Bradesco S/A, nomeados pelo Conselho de Administração. Reúne-se, em caráter ordinário, trimestralmente e, extraordinário, sempre que necessário. Em 2013, ocorreram 23 reuniões do Comitê.
Sustentabilidade	Composto por 21 membros, representantes de diversas áreas da Organização, sendo dois integrantes do Conselho de Administração. Reúne-se, em caráter ordinário, trimestralmente ou, extraordinário, sempre que necessário. Em 2013, foram realizadas cinco reuniões.

Mais informações referentes aos objetivos dos seis comitês subordinados ao Conselho de Administração e dos 43 comitês subordinados à Diretoria Executiva constam no site: bradescori.com.br > Governança Corporativa > Órgãos e Comitês.

DIRETORIA

Eleita pelo Conselho de Administração, a Diretoria do Banco possui mandato de um ano. Seus membros podem ser reeleitos e têm como principais funções administrar e representar a Sociedade, além de traçar e monitorar a execução da orientação estratégica estabelecida pelo Conselho de Administração. Possui como Diretor-Presidente Luiz Carlos Trabuco Cappi e como CFO Julio de Siqueira Carvalho de Araujo.

As reuniões ordinárias da Diretoria Executiva ocorrem semanalmente, e as extraordinárias, sempre que necessário. Em 2013, foram realizadas, ao todo, 46 reuniões.

AValiação DA ADMINISTRAÇÃO

Os membros do Conselho de Administração são avaliados anualmente pelo seu Presidente, que considera os atributos formalizados pelo próprio órgão. O Diretor-Presidente e os demais diretores executivos são também avaliados pelo Conselho de Administração, sendo a avaliação do Presidente em sessão executiva (sem a presença dele). Além da avaliação para efeitos de eleição e sucessão, semestralmente ocorre avaliação para fins de eventual pagamento de remuneração variável aos administradores. Em 2013, tanto a avaliação do Conselho de Administração quanto dos diretores executivos, seja para eleição quanto para pagamento de remuneração variável, mostraram-se satisfatórias.

REMUNERAÇÃO DOS ADMINISTRADORES E CONSELHO FISCAL

A Assembleia Geral Ordinária aprova a remuneração máxima a ser paga aos membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e da Diretoria. A remuneração dos membros do Conselho Fiscal, nos termos da legislação vigente, não poderá ser inferior, para cada membro em exercício, a 10% da que, em média, for atribuída a cada diretor.

Em 2012, foi formalizada a Política de Remuneração dos Administradores da Organização Bradesco, cujo objetivo principal é garantir que a prática de remuneração esteja relacionada com objetivos que busquem a valorização da Organização, não incentivando comportamentos que elevem a exposição ao risco acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias de curto, médio e longo prazos adotadas.

Em 2013, foram pagos R\$ 21.120.000,00 a título de honorários fixos ao Conselho de Administração, e R\$ 91.948.800,00 à Diretoria. Relativamente à remuneração variável, os conselheiros de Administração receberam R\$ 25.097.600,00, e os diretores, R\$ 111.833.600,00, salientando-se que 50% do valor líquido da remuneração variável paga são destinados à aquisição de ações PNs de emissão do Banco Bradesco S/A, as quais ficam gravadas e indisponíveis, tornando-se disponíveis em três parcelas iguais, anuais e sucessivas.

Mais informações sobre remuneração estão disponíveis no *site* de Relações com Investidores do

Bradesco (bradescori.com.br > Relatórios CVM > Formulário de Referência) e também no *website* da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

ÉTICA

Em 2003, o Conselho de Administração do Bradesco aprovou o Código de Conduta Ética Corporativo, que tem servido como um guia de conduta pessoal e profissional para administradores, funcionários e colaboradores, nos quais se incluem os parceiros de negócios, os fornecedores e os prestadores de serviços.

Suas diretrizes são complementadas por outros cinco códigos de conduta ética setoriais, específicos para os profissionais das áreas de Administração Contábil e Financeira, de Compras, de Mercado Financeiro e de Capitais, de Seguros e Previdência e de Auditores e Inspectores Internos da Organização Bradesco.

Pela relevância do tema ética para a Organização, o Bradesco investe em treinamentos presenciais, realiza cursos e eventos específicos e disponibiliza meios para orientações, esclarecimento de dúvidas e recebimento de denúncias relativas a violações aos códigos de conduta ética, às políticas e às normas da Organização.

Todas as ações para disseminação e cumprimento do Código são emanadas do Comitê de Conduta Ética, sempre no intuito de assegurar a eficácia e a efetividade do processo.

POLÍTICAS

O Bradesco possui diversas políticas que estabelecem os objetivos ou linhas de atuação que tratam a filosofia da Organização, ao mesmo tempo em que servem de orientação a todo o quadro de funcionários, de forma a guiar suas ações e propor procedimentos e normas práticas que se aplicam como instruções para o funcionamento da Organização, como:

- Políticas de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e de Negociação de Valores Mobiliários de Emissão do Banco Bradesco S/A;
- Política de Treinamento;
- Política de Controles Internos e *Compliance*;
- Política Corporativa de Sustentabilidade;
- Política Corporativa de Divulgação de Informações;
- Política da Qualidade Bradesco;
- Política de Voluntariado Bradesco;
- Política de Transações com Partes Relacionadas;
- Política de Governança Corporativa;
- Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos;
- Política Corporativa de Segurança da Informação; e
- Políticas de Gestão de Riscos de Crédito, Mercado e Liquidez, Operacional e de Subscrição.

POLÍTICA CORPORATIVA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Com o objetivo de assegurar a divulgação tempestiva, precisa e clara de comunicados e de atos ou fatos relevantes inerentes às nossas atividades e aos nossos públicos de relacionamento, nos termos da nossa Política de Governança Corporativa, adotamos as diretrizes constantes da Política Corporativa de Divulgação de Informações e do Instrumento de Políticas de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e de Negociação de Valores Mobiliários de Emissão do Banco Bradesco S/A.

Temos o Comitê Executivo de Divulgação, cujo propósito é garantir o cumprimento do citado Instrumento, de modo a assegurar o controle, a uniformidade, a qualidade e a transparência na divulgação de informações relevantes. Assim, asseguramos que nossos procedimentos e controles são adequados e eficazes para garantir a veracidade e a conformidade das informações divulgadas.

Nessa linha, disponibilizamos várias publicações periódicas, como:

- para o público externo, temos a *Revista Bradesco*, que é bimestral, com 1.000 exemplares, e o *Fact Sheet*, impresso sob demanda, que apresenta os principais destaques financeiros do Bradesco;
- anualmente, são produzidos também o Relatório da Administração, o Relatório Anual, o Relatório de Sustentabilidade e o Relatório das Demonstrações Contábeis e de Análise Econômico-Financeira. Há ainda o Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3, com publicação trimestral, que traz informações mais detalhadas sobre a estrutura de gerenciamento de riscos da Organização, podendo ser acessado no [site bradescori.com.br](http://site.bradescori.com.br); e
- adicionalmente, há informes tempestivos para Agências de *rating*, no Bradesco *Open Day* e nas reuniões da Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec), entre outros.

A partir de 2013, as informações dos Relatórios Anual, de Sustentabilidade e das Demonstrações Contábeis e de Análise Econômico-Financeira estão sendo unidas em uma única publicação, denominada Relatório Anual. As informações mais detalhadas sobre os aspectos econômico-financeiros serão divulgadas no *site* de Relações com Investidores: bradescori.com.br > Relatórios e Planilhas.

GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE

(G4-15) (FS1)

O principal fórum para as discussões dos temas relacionados à sustentabilidade é o Comitê de Sustentabilidade, que se reporta ao Conselho de Administração e é coordenado por um diretor-gerente. O Comitê é composto por diretores executivos, diretores departamentais e um diretor, reunindo-se, no mínimo, trimestralmente. Conta ainda com a participação de dois membros do Conselho de Administração.

No entanto, esses temas são tratados além do âmbito do Comitê de Sustentabilidade, pois permeiam também outros comitês, como o Comitê de Conduta Ética e os comitês executivos de Crédito e de Eficiência. Além disso, as pautas sobre o assunto estão inseridas no planejamento estratégico de todas as diretorias.

Para acompanhar o progresso da inserção da sustentabilidade em nossa gestão e em nossas práticas, adotamos os indicadores econômicos e socioambientais do *Dow Jones Sustainability Indexes* (DJSI), do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE, da BM&FBovespa) e do Índice Carbono Eficiente (ICO2, também da BM&FBovespa), bem como da *Global Reporting Initiative* (GRI), do CDP e do Protocolo Verde.

GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS

Nossa gestão é integrada, independente e estratégica, sendo constantemente aprimorada. Como consequência, fomos a primeira instituição financeira no País autorizada pelo Banco Central do Brasil (Bacen) a utilizar, desde janeiro de 2013, os nossos modelos internos de risco de mercado, que já eram utilizados na nossa gestão, para a apuração da necessidade de capital regulamentar.

O Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital conta com o apoio dos comitês executivos de Riscos, que asseguram a efetividade do processo de gestão de riscos e aprovam definições, critérios e procedimentos, bem como metodologias, modelos e ferramentas voltados ao gerenciamento e à mensuração dos riscos. Esses comitês acompanham e avaliam as informações sobre o nível de exposições a riscos, consolidado e por unidade de negócios, e monitoram movimentações e desenvolvimentos do mercado, avaliando implicações e riscos.

Nosso processo de identificação e informação dos riscos alcança todas as esferas da Organização. Os relatórios ocorrem desde diariamente até mensalmente, para as áreas de negócios e Diretoria Executiva; no mínimo semanalmente, aos comitês específicos; e trimestralmente, ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital e ao Conselho de Administração.

RISCO DE CRÉDITO

É a possibilidade de ocorrerem perdas associadas ao não cumprimento, pelo tomador ou contraparte, de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, bem como à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador, à redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na renegociação, aos custos de recuperação e a outros valores relativos ao descumprimento de obrigações financeiras da contraparte.

Todas as exposições a risco de crédito são analisadas, mensuradas, classificadas e acompanhadas de forma independente pela área responsável. No Comitê Executivo de Gestão de Risco de Crédito, são discutidas e formalizadas as metodologias para mensuração desse risco. Os temas de relevância, como o processo de governança e limites, são debatidos nesse comitê e reportados ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, que está subordinado ao Conselho de Administração.

RISCO DE MERCADO

Trata-se da possibilidade de perda financeira por oscilação de preços e taxas de juros dos ativos financeiros da Organização, uma vez que operações ativas e passivas podem apresentar descasamentos de prazos, moedas e indexadores. O processo de gerenciamento do risco de mercado envolve diversas áreas, com atribuições específicas para garantir uma estrutura eficiente. A mensuração e o controle do risco de mercado são realizados de maneira centralizada e independente.

As propostas de limites de risco de mercado são validadas em comitês específicos de negócios, referendadas pelo Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital e submetidas à aprovação do Conselho de Administração.

O risco de mercado é controlado e acompanhado pela área responsável, que, diariamente, calcula o risco das posições em aberto, consolida os resultados e realiza os reportes determinados pelo processo de governança existente. Além dos relatórios diários, as posições são discutidas semanalmente no Comitê Executivo de Tesouraria e Gestão de Ativos e Passivos, no qual os resultados e os riscos são avaliados, e as estratégias são debatidas.

RISCO DE LIQUIDEZ

Abrange a possibilidade da instituição não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações, sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas, bem como a possibilidade da instituição não conseguir negociar a preço de mercado uma posição, por causa de seu tamanho elevado em relação ao volume normalmente transacionado ou em razão de alguma descontinuidade no mercado.

O processo de gerenciamento do risco de liquidez contempla o acompanhamento diário da composição dos recursos disponíveis e o cumprimento do nível mínimo de liquidez e do plano de contingência para situações de estresse.

A gestão do risco de liquidez é realizada pela Área de Tesouraria, com base nas posições disponibilizadas pela área de *back-office*, que tem por responsabilidade fornecer as informações necessárias para gestão e acompanhamento do cumprimento dos limites estabelecidos. Já a Área de Controle Integrado de Riscos é responsável pela metodologia de mensuração da reserva mínima de liquidez, controle dos limites estabelecidos por tipo de moeda e empresa (inclusive para as não financeiras), revisão de políticas, normas, critérios e procedimentos e realização de estudos para as novas recomendações.

O risco de liquidez é acompanhado nas reuniões do Comitê Executivo de Tesouraria, que monitora as reservas de liquidez. Adicionalmente, o acompanhamento também é feito pelo Comitê Executivo de Gestão de Riscos de Mercado e Liquidez, pelo Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital e pelo Conselho de Administração.

RISCO OPERACIONAL

É a perda resultante de processos internos, pessoas e sistemas inadequados ou falhos e de eventos externos. Essa definição inclui o risco legal, mas exclui o risco de estratégia e o risco de reputação.

O risco operacional da Organização tem seu controle e seu acompanhamento corporativo feitos pela área responsável, que promove reuniões com os diversos departamentos para discutir temas relativos ao gerenciamento das perdas operacionais e à efetividade de ações tomadas pelas áreas na implantação de controles internos que mitiguem os riscos existentes ou que possam se materializar.

Essa mesma área assessora o Comitê Executivo de Gestão de Risco Operacional, sendo que os assuntos de relevância são levados ao Comitê de Auditoria e, posteriormente, ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, que está subordinado ao Conselho de Administração.

RISCO DE IMPREVISIBILIDADE LEGAL (RISCO REGULATÓRIO)

É representado por modificações legais estabelecidas por autoridades governamentais que interfiram nas relações privadas e modifiquem direitos e obrigações anterior e legalmente contratados.

RISCO SOCIOAMBIENTAL

(G4-14) (FS2) (FS3) (FS6) (FS9)

Buscamos incorporar e aprimorar constantemente os critérios para gerenciar o risco socioambiental oriundo das relações de negócios com os clientes, por meio de financiamentos e investimentos, e com a cadeia de fornecimento.

Em 2013, foi criada a Comissão de Risco Socioambiental, composta pelos titulares das áreas: de Crédito, de Controle Integrado de Riscos, Jurídico, de Relações com o Mercado e de Controles Internos e *Compliance*, as quais podem convocar outras áreas, sempre que necessário. Dentre as atribuições da Comissão, está a identificação e a proposição, ao Comitê de Sustentabilidade, de melhorias às políticas, procedimentos e processos relacionados à gestão do risco socioambiental, a fim de mitigar a exposição da Organização a esse risco. As reuniões são trimestrais e podem ocorrer de forma extraordinária sempre que necessário. Em 2013, foram realizados seis encontros.

AVALIAÇÃO SOCIOAMBIENTAL

NA CONCESSÃO DE CRÉDITO (G4-HR1) (G4-SO1)

Para a concessão de crédito, avaliamos e monitoramos os riscos socioambientais em operações de financiamento a projetos, bem como naquelas em que sejam identificados riscos significativos.

Signatários dos Princípios do Equador, participamos ativamente das discussões para a nova versão do compromisso (versão III), lançada em junho de 2013, quando os referidos Princípios completaram dez anos. Dentre as principais inovações está a ampliação do escopo de aplicação, que agora passa a contemplar financiamentos corporativos a projetos com valor acima de US\$ 100 milhões, desde que: o compromisso individual da instituição financeira seja de, pelo menos, US\$ 50 milhões; o cliente tenha o controle operacional do projeto; e o prazo de financiamento seja de pelo menos dois anos.

No Bradesco, desde 2010 utilizamos as diretrizes dos Princípios do Equador para operações de financiamentos a projetos acima de US\$ 50 milhões, além das transações de *Project Finance*. Esse escopo continuará sendo abrangido pela análise de riscos socioambientais; no entanto, a aplicação dos Princípios do Equador, a partir de 2013, seguirá as regras de enquadramento estabelecidas pela nova versão do compromisso.

As operações de financiamentos a projetos enquadrados nos Princípios do Equador e também aquelas em que são identificados riscos socioambientais relevantes são analisadas e monitoradas periodicamente, a fim de garantir o cumprimento dos padrões e diretrizes aplicáveis. Utilizamos auditorias internas no processo de avaliação socioambiental dessas operações e, para as operações de alto risco, contamos ainda com auditorias independentes. Quando identificamos não conformidades durante o processo de monitoramento das obrigações, solicitamos a elaboração de um plano de ação pelo tomador de crédito, com medidas e prazos para adequação.

O número de projetos sob monitoramento de risco socioambiental aumentou de 112, em 2012, para 161, em 2013. Esse incremento se deve, entre outros fatores, à inclusão de grandes projetos imobiliários no escopo de análise socioambiental.

AVALIAÇÃO SOCIOAMBIENTAL EM INVESTIMENTOS (FS10)

Desde 2010, a Bradesco *Asset Management* (BRAM) é signatária dos Princípios para o Investimento Responsável (*Principles for Responsible Investment* – PRI), que incentivam a inclusão de aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa nas políticas e decisões de investimentos.

Em 2013, a BRAM passou por uma reestruturação de suas iniciativas de investimentos responsáveis, para melhor adequação aos PRI. Com isso, está desenvolvendo uma metodologia de análise setorial e uma Política de Sustentabilidade interna que irão abranger todas as classes de ativos.

PROJETOS CONTRATADOS EM 2013

CATEGORIA	NÚMERO DE PROJETOS	VALOR FINANCIADO PELO BRADESCO (R\$)
A (risco alto)	0	0
B (risco médio)	1	207.600.000,00
C (risco baixo)	6	1.263.730.959,00
Risco Socioambiental	59	3.158.316.777,63
TOTAL	66	4.629.647.736,63

PROJETOS MONITORADOS – PRINCÍPIOS DO EQUADOR E RISCO SOCIOAMBIENTAL

CATEGORIA	NÚMERO DE PROJETOS	VALOR FINANCIADO PELO BRADESCO (R\$)
A (risco alto)	12	2.849.406.164,40
B (risco médio)	21	1.278.484.607,37
C (risco baixo)	13	2.119.324.954,89
Risco Socioambiental	115	7.009.543.721,44
TOTAL	161	13.256.759.448,10

PROJETOS MONITORADOS, POR REGIÃO

REGIÃO	NÚMERO DE PROJETOS	VALOR FINANCIADO PELO BRADESCO (R\$)
Norte	13	2.289.840.799,72
Nordeste	38	2.656.010.562,80
Centro-Oeste	15	1.138.789.253,38
Sudeste	91	6.766.554.969,65
Sul	4	405.563.862,55
TOTAL	161	13.256.759.448,10

PROJETOS MONITORADOS, POR SETOR

SETOR	NÚMERO DE PROJETOS	VALOR FINANCIADO PELO BRADESCO (R\$)
Agroindústria	32	1.726.781.167,38
Comércio e Serviços	61	4.240.984.687,64
Energia	38	4.414.286.954,77
Indústria	16	852.115.365,18
Logística	4	838.967.723,13
Mineração	4	225.426.050,00
Óleo e Gás	3	736.150.000,00
Saneamento	2	62.047.500,00
Telecomunicações	1	160.000.000,00
TOTAL	161	13.256.759.448,10

AVALIAÇÃO SOCIOAMBIENTAL DE FORNECEDORES

Nossa gestão de fornecedores é estruturada conforme o segmento das empresas com as quais nos relacionamos e tem uma abordagem escalonada, a fim de que os maiores esforços sejam direcionados aos fornecedores de maior risco para o Bradesco. Consideramos fornecedores estratégicos aqueles que apresentam grande volume financeiro, potencial de inovação, elevado risco à nossa operação e elevada complexidade no segmento em que atuam. Atualmente, 20 empresas estão enquadradas nesse grupo e participam de programas focados na gestão de aspectos relevantes, incluindo aqueles de natureza socioambiental (Programa de Relacionamento com Fornecedores Estratégicos e Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores). Adicionalmente, classificamos as categorias de produtos e serviços em uma escala de riscos, em que 30 delas são consideradas mais críticas, para as quais realizamos uma avaliação periódica, por meio da ferramenta *Request for Information* (RFI), e acompanhamentos mais incisivos. Mais informações são apresentadas no item "Gestão de Fornecedores".

FATORES DE RISCOS E POLÍTICAS CONTÁBEIS CRÍTICAS

Divulgamos, no site bradescori.com.br > **Relatórios e Planilhas** > **Relatórios SEC**, os fatores de riscos e as políticas contábeis críticas, em conformidade com as melhores práticas internacionais de governança corporativa. Adotamos normas internacionais de relatório financeiro – IFRS –, emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (Iasb). As informações são relacionadas a questões incertas e relevantes para a descrição da situação financeira e dos resultados, que exijam análise de possíveis situações que possam impactar as operações financeiras do Banco.

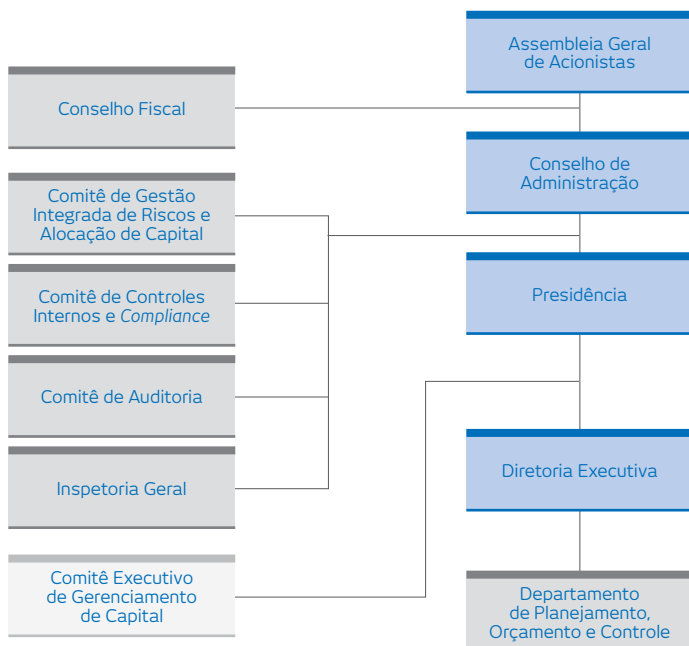
GERENCIAMENTO DE CAPITAL

Na Organização Bradesco, a estrutura de gerenciamento de capital proporciona condições para o cumprimento dos objetivos estratégicos, por meio de rigoroso planejamento da suficiência de capital. Fazem parte da estrutura comitês subordinados ao Conselho de Administração e comitês subordinados à Diretoria Executiva, que assessoram os referidos órgãos de administração na tomada de decisões.

A avaliação da suficiência de capital é realizada para assegurar que a Organização mantenha uma sólida base de capital para apoiar o desenvolvimento das suas atividades. O gerenciamento do capital está alinhado ao planejamento estratégico e considera uma visão prospectiva, antecipando possíveis mudanças nas condições do ambiente econômico e comercial em que atuamos.

As informações relacionadas ao gerenciamento de capital e ao processo interno de avaliação da adequação de capital (Icaap) são revisadas e aprovadas pelo Conselho de Administração da Organização.

ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO DE CAPITAL



PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO AO TERRORISMO E PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO

Adotamos procedimentos que objetivam inibir a prática dos crimes de lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo. Para tanto, mantemos soluções de aprendizagem para qualificar nossos funcionários a identificar possíveis fraudes. As soluções são realizadas em vários formatos, desde cartilhas, vídeos e *folders* até cursos a distância e palestras presenciais.

O Programa de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo é apoiado pelo Comitê Executivo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo e avalia os trabalhos e a necessidade de alinhar procedimentos às regulamentações estabelecidas pelos órgãos reguladores e às melhores práticas nacionais e internacionais.

CURSOS ON-LINE DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO

ATÉ DEZEMBRO DE 2013	FUNCIONÁRIOS TREINADOS (% EM RELAÇÃO AO TOTAL)
Controles Internos e Compliance	89%
Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro	90%
Ética 1	91%
Ética 2	88%
Ética 3	86%

INTEGRIDADE NA OFERTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS (FS15)

Temos uma Comissão Departamental de Produtos e Serviços, composta por especialistas e técnicos de diversas áreas da Organização, que assessoram o Comitê Executivo de Produtos e Serviços na identificação de oportunidades e análise de viabilidade dos novos produtos e serviços, bem como no respectivo acompanhamento da *performance*. Nesse processo, documentado por meio do Plano de Negócio e de Conformidade, são analisados: características; funcionalidades; processos; riscos e seus respectivos

mitigadores; controles; e aspectos de sustentabilidade, tais como relação do produto ou serviço com os *stakeholders* e os impactos socioambientais.

CONTROLES INTERNOS E COMPLIANCE

A efetividade dos controles internos da Organização é sustentada por profissionais capacitados, processos bem definidos e implementados e tecnologia compatível com as necessidades dos negócios.

A Política de Controles Internos e *Compliance* e a Norma do Sistema de Controles Internos estão alinhadas aos principais *frameworks* de controles, como o *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (Coso) e o *Control Objectives for Information and Related Technology* (Cobit), os quais abrangem aspectos de negócios e de tecnologia, respectivamente, atendendo às boas práticas, às regulações e às legislações aplicáveis.

A existência, a efetividade e a execução dos controles que asseguram níveis aceitáveis de riscos nos processos da Organização são certificadas pela área responsável, sendo os resultados reportados aos comitês de Auditoria e de Controles Internos e *Compliance*, bem como ao Conselho de Adminis-

tração, com o propósito de proporcionar razoável segurança quanto à condução adequada dos negócios e para o alcance dos objetivos estabelecidos, em conformidade com leis e regulamentações externas, políticas, normas e procedimentos internos, além de códigos de conduta e de autorregulação aplicáveis.

AUDITORIA INTERNA

A Inspeção Geral (Área de Auditoria Interna) está diretamente subordinada ao Conselho de Administração e tem por objetivo avaliar, de forma independente, todos os nossos processos, pela Visão de Negócios e de Tecnologia da Informação, contribuindo para a mitigação dos riscos e para a adequação e eficácia dos controles internos da Organização, além de assegurar a conformidade com políticas, normas, padrões, procedimentos e regulamentações internos e externos.

ADESÃO A COMPROMISSOS EXTERNOS

(G4-15)

Aderimos ou somos signatários de diversos compromissos voluntários, nacionais e internacionais, relacionados à sustentabilidade empresarial, como segue:

<p>2000</p> <p>objetivosdomilenio.org.br</p>	<p>2004</p> <p>equator-principles.com</p>	<p>2005</p> <p>pactoglobal.org.br</p>	<p>2006</p> <p>cdproject.net</p>
<p>2008</p> <p>icmec.org</p>	<p>2008</p> <p>cdproject.net</p>	<p>2009</p> <p>empresapeloclima.com.br</p>	<p>2009</p> <p>PROTOCOLO VERDE Setor Bancário</p> <p>febraban.org.br/ protocoloverde</p>
<p>2009</p> <p>PROTOCOLO DO SEGURO VERDE Setor Seguros</p> <p>conseg.org.br</p>	<p>2010</p> <p>unpri.org</p>	<p>2011</p> <p>unepfi.org</p>	<p>2012</p> <p>unepfi.org/psi/</p>

ações bradesco

As ações Bradesco, além da presença no Ibovespa, estão em todos os índices da Bolsa de Valores em que podem ser listadas ações do setor financeiro, como Índice Carbono Eficiente (ICO2), Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), Índice de Ações com *Tag Along* Diferenciado (ITAG), Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC), Índices Brasil - IBrX e IBrX50 (ações mais negociadas) -, Índice *Mid-Large Cap* (MLCX) e Índice Financeiro (IFNC). E também passaram a integrar o Índice MSCI Brasil.

No exterior, nossas ações estão presentes nos seguintes índices: *Dow Jones Sustainability Indexes* e *Dow Jones Sustainability Emerging Markets Index*, da Bolsa de Nova York, e *FTSE Latibex* Brasil, da Bolsa de Madrid.

Em relação aos dividendos, garantimos aos nossos acionistas, a título de dividendo mínimo obrigatório, 30% do lucro líquido ajustado, além do *tag along* de 100% para as ações ordinárias e de 80% para as ações preferenciais. Também conferimos às ações preferenciais dividendos 10% maiores do que os atribuídos às ordinárias.

Durante o ano de 2013, foram negociados na BM&FBovespa R\$ 72,5 bilhões em ações Bradesco, sendo R\$ 13,2 bilhões em ações ordinárias e R\$ 59,3 bilhões em preferenciais. US\$ 27,9 bilhões foram negociados como ADRs, no mercado norte-ameri-



cano (*New York Stock Exchange - NYSE*), sendo US\$ 27,9 bilhões em ações preferenciais e US\$ 10,6 milhões em ações ordinárias. Foram negociados EUR 16,5 milhões como DRs em ações preferenciais, no mercado europeu (*Latibex - Madrid*).

ações: negociação e valorização - volume financeiro (R\$ milhões)

	2010	2011	2012	2013
Bradesco ON	3.929	5.299	7.888	13.187
Bradesco PN	34.357	42.666	49.429	59.305
Ibovespa	1.394.089	1.409.879	1.526.026	1.633.554
Participação Bradesco (%)	2,7	3,4	3,8	4,4
Valorização (%)				
Bradesco ON	7,1	2,3	38,5	6,2
Bradesco PN	12,1	-2,5	17,9	-6,3
Ibovespa	1,0	-18,1	7,4	-15,5
Desempenho da ADR				
Volume Financeiro (US\$ milhões)	45.069	47.174	35.594	38.511
Valorização (%)	13,4	-15,4	7,4	-18,2

RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

(FS5) (G4-SO1)

PÚBLICOS ESTRATÉGICOS

(G4-24) (G4-25) (G4-26) (G4-27)

Entre os vários públicos com os quais nos relacionamos, elegemos sete como estratégicos e prioritários para o desempenho de nossos negócios: clientes; funcionários; acionistas e investidores; fornecedores; comunidade; governo e sociedade; e organizações do terceiro setor (ONGs).

Na busca pelo engajamento estruturado, temos estabelecido práticas de diálogo com nossos públicos estratégicos. Em 2010, adotamos a norma AA 1000, e, desde então, têm sido mapeados pontos para a melhoria do processo de engajamento.

Segundo estudo conduzido pela consultoria *DOM Strategy Partners*, denominado *Estudo MVP Brasil 2014: Mais Valor Produzido*, divulgado em janeiro de 2014, o Bradesco é a empresa, no Brasil, que mais consistentemente tem produzido valor a partir da relação com seus principais públicos (clientes/consumidores, acionistas, funcionários, cadeia, sociedade), em quatro dimensões: Resultados, Reputação, Competitividade e Gestão de Riscos.

Em 2012, tivemos o segundo Ciclo de Engajamento de *Stakeholders*, a fim de promover diálogos com funcionários de diferentes áreas, especialistas externos em sustentabilidade e outros convidados, dentre os públicos considerados estratégicos pela Organização, com o objetivo de identificar oportunidades de avanços em temas prioritários que respondam às expectativas desses públicos e da Organização. As contribuições coletadas foram integradas ao planejamento estratégico de sustentabilidade, conforme apresentado no capítulo "Estratégia Empresarial" - item "Planejamento Estratégico de Sustentabilidade".

Em 2013, o ciclo de engajamento com *stakeholders* foi efetuado em função da elaboração da Matriz de Relevância. Foi realizado um *workshop* com a participação de diferentes áreas da Organização, que, posteriormente, responderam um questionário para avaliação quantitativa dos principais temas apontados. Por meio de uma consulta *on-line*, o mesmo questionário foi aplicado aos *stakeholders* externos, que puderam opinar sobre temas em que o Bradesco exerce e sofre impacto. Mais informações estão no capítulo "Sobre o Relatório".

Os principais resultados das consultas a *stakeholders* estão condensados nos quadros a seguir, separados em duas tabelas - uma para ações que podem ser aplicadas no curto prazo e outra para recomendações que necessitam de médio prazo.

O BRADESCO E SEUS PÚBLICOS ESTRATÉGICOS





O diálogo com os nossos públicos de relacionamento é a base para a construção de relações perenes.



APLICAR – CURTO PRAZO			
TEMA	COMENTÁRIOS NA VISÃO DOS STAKEHOLDERS	POSICIONAMENTO DO BRADESCO EM 2012	STATUS EM 2013
Especialistas	“A estratégia de sustentabilidade do Bradesco pode ficar mais clara, com a integração de conceitos da Visão aos pilares de sustentabilidade.”	Há um processo de aprimoramento do posicionamento de sustentabilidade do Bradesco em andamento. O ano de 2012 trouxe variáveis fundamentais a serem incorporadas nesse processo, como: resultados do Ciclo de Engajamento de Stakeholders, a Rio+20 e os novos normativos do Banco Central. Considerando essas premissas, a nova Política de Sustentabilidade será apresentada em novembro de 2013. O próximo Relatório trará o resultado final da revisão do posicionamento de sustentabilidade.	Esse processo continua em andamento. Em 2013, a elaboração da nova Matriz de Relevância trouxe insumos importantes, que foram contemplados no planejamento estratégico de sustentabilidade. A nova política, prevista para 2014, será um dos frutos desse processo de planejamento.
Mudanças Climáticas, Gestão Ambiental e Ecoeficiência	“Com relação às práticas de ecoeficiência, aprimorar a publicação de indicadores, métricas e metas.”	Está em estudo, no Grupo de Trabalho de Ecoeficiência, a inclusão de métricas nas ações de ecoeficiência, visando quantificar informações sobre a redução de custos. O resultado desse trabalho será apresentado no próximo Relatório.	Por causa da reestruturação do Programa Gestão da Ecoeficiência, o assunto publicação de indicadores e metas será retomado em 2014. Os dados serão publicados em nosso site de sustentabilidade bancodoplaneta.com.br .
Relacionamento com Clientes	“O estímulo ao crédito, que aumenta o consumo, é um dos principais fatores de reclamação no Procon, pois os consumidores não têm o mesmo padrão de informação. Sobre esse aspecto, o aprimoramento do processo de engajamento de clientes, por meio, por exemplo, de iniciativas como o Conselho de Clientes, poderia apoiar a solução de questões como essa.”	Estamos estudando a criação de um Conselho de Clientes, com o intuito de criar mais um canal de comunicação direta, em que: I. os clientes possam manifestar suas necessidades e expectativas; II. antecipamos soluções de melhoria no atendimento, processos, produtos e serviços, proporcionando inovações.	Em 2013, não foi criado o Conselho de Clientes. Em 2014, continuaremos buscando a melhor forma de atender essa demanda.
Ética, Transparência e Governança	“Evoluir nas formas de integração entre a estratégia comercial e a de sustentabilidade, o que contribuiria para aumentar ainda mais o nível de transparência ao mercado.”	Criamos uma Comissão Multidepartamental de Trabalho, com o objetivo de estudar formas de relacionar os aspectos econômico-financeiros aos socioambientais da Organização, por meio de uma abordagem unificada.	Em 2013, como primeiro passo, unificamos as informações dos Relatórios Anual, de Sustentabilidade e das Demonstrações Contábeis e de Análise Econômico-Financeira. Em 2014, continuaremos atuando no sentido de relacionar os aspectos econômico-financeiros aos socioambientais.
Inclusão Financeira	“Para ajudar a medir o impacto positivo da educação financeira nos negócios, poderiam ser criadas métricas específicas.”	Por meio da Comissão Multidepartamental de Educação Financeira, estudaremos a possibilidade da criação de indicadores específicos para mensurar os resultados de nossas ações de educação financeira.	Em 2013, avançamos na elaboração de alguns indicadores. Em 2014, o objetivo é consolidá-los para colocá-los em prática.
Investimento Social Privado	“Por suas características específicas, o investimento social privado dá a impressão de estar dissociado dos outros pilares de sustentabilidade do Banco. Recomenda-se, assim, reforçar a conexão da Visão e dos pilares de sustentabilidade com a estratégia do Banco.”	Vide a nova abordagem do pilar Investimentos Socioambientais do Relatório de Sustentabilidade de 2012.	Realizado em 2012.
Riscos Socioambientais	“Reforçar o processo de divulgação de informações sobre gestão de risco socioambiental, para que os stakeholders possam avaliar melhor as práticas. Outra iniciativa que poderia contribuir para a gestão do risco socioambiental seria a criação de políticas setoriais, ou seja, que confirmem tratamento diferenciado aos mais diversos fatores de risco.”	A divulgação será pautada nas melhores práticas previstas pela GRI em sua versão mais atual (G4), bem como na atualização dos Princípios do Equador. Quanto às políticas que conferem tratamento diferenciado às questões socioambientais, reconhecemos a importância dessa ação e, em 2013, daremos publicidade a duas políticas relevantes em face do risco socioambiental.	Em 2013, aprovamos dois normativos setoriais no Comitê de Sustentabilidade, criando regras específicas para análise de propostas de financiamento de projetos novos ou ampliações, para os setores de mineração e ferro-gusa.

INTEGRAR – MÉDIO PRAZO			
TEMA	COMENTÁRIOS NA VISÃO DOS STAKEHOLDERS	POSICIONAMENTO DO BRADESCO EM 2012	STATUS EM 2013
Inclusão Financeira	“O microcrédito produtivo e orientado brasileiro é um caso à parte, pois é distinto dos demais países; há poucas organizações que estão explorando essa oportunidade.”	Estruturamos um Programa de Microcrédito Produtivo e Orientado, com atuação em algumas comunidades de São Paulo. Em 2013, a meta é aprimorar e expandir a oferta por intermédio de estrutura própria e também por repasses para instituições de microfinanças (Oscips, SCMEPPs e cooperativas).	Expandimos o Programa de Microcrédito Produtivo e Orientado em mais de 100 municípios. Nesse programa, funcionários habilitados atuam como agentes de Microfinanças. Firmamos também parceria com a Associação Brasileira de <i>Franchising</i> (ABF), para oferta de MPO com condições diferenciadas. Em 2014, continuaremos com a expansão do modelo nas regiões com maior concentração de empreendedores (formais e informais) e/ou concentração de pessoas de menor poder aquisitivo.
Relacionamento com Clientes	“Pressão para vendas gera venda irresponsável, e o cliente pode ter de lidar com problemas lá na frente.”	Por meio da realização de diversas ações de educação financeira, inclusive com cursos de finanças pessoais disponíveis na <i>Internet</i> , temos procurado orientar os clientes sobre o uso do crédito de forma responsável e temos reforçado, em nossos treinamentos com gerentes da rede, a necessidade de oferta de produtos e serviços de acordo com o perfil e as necessidades dos clientes.	Em 2013, intensificamos as ações de educação financeira. Veja informações no item sobre “Educação Financeira”, no capítulo “Estratégia Empresarial” deste Relatório.
Riscos Socioambientais	“Seria importante reforçar a avaliação de variáveis socioambientais no <i>rating</i> de crédito. Ao mesmo tempo, poderiam ser estabelecidos incentivos para os clientes que atuam de forma criteriosa na gestão de seus riscos socioambientais.”	Em 2013, serão iniciados os trabalhos de aplicação do questionário socioambiental para elaboração do <i>rating</i> socioambiental dos clientes para alguns setores e para determinados segmentos de clientes. Após a efetividade de implantação do questionário, ele será gradualmente expandido.	Estamos aguardando a publicação do Edital de Audiência Pública nº 41 do Bacen para colocar em prática a aplicação de questionário para elaboração do <i>rating</i> socioambiental em alguns setores e para determinados segmentos de clientes. Após a efetividade da implantação do questionário, ele será gradualmente expandido.
Investimento Social Privado	“Como sugestão de aprimoramento do processo, potencializar o investimento social privado, por meio do engajamento de parceiros, buscando oportunidades atreladas ao negócio.”	Vide a abordagem do pilar Investimentos Socioambientais do Relatório de Sustentabilidade 2012.	Em 2013, buscamos o aprimoramento de indicadores internos, com o monitoramento dos principais projetos apoiados, visando identificar resultados importantes para o Bradesco e para a sociedade.
Ética, Transparência e Governança	“A comunicação do ‘Banco do Planeta’ pode ser readequada e ter nova configuração, especialmente por contarmos com <i>stakeholders</i> cada vez mais críticos e reguladores mais ativos.”	A revisão da comunicação em sustentabilidade está atrelada ao processo de evolução do posicionamento do Bradesco no que tange ao tema.	Avançaram as discussões sobre a nova abordagem de comunicação em sustentabilidade do Bradesco, e algumas iniciativas já poderão ser conferidas em 2014.
Mudanças Climáticas, Gestão Ambiental e Ecoeficiência	“A preocupação que o Banco vem demonstrando com os seus fornecedores, no que se refere à proatividade em melhores práticas socioambientais, poderia ser estendida às relações com os clientes.”	Está em estudo um conjunto de ações de comunicação e treinamento, visando sensibilizar clientes quanto à importância do tema.	Disponibilizamos em nossa <i>homepage</i> um curso <i>on-line</i> sobre economia de energia. O objetivo é promover o despertar para o consumo consciente da energia, com orientações que podem ser colocadas em prática de forma fácil e rápida. Também está em desenvolvimento um <i>e-learning</i> (TreiNet) voltado aos fornecedores do Banco, intitulado Cadeia de Valor Sustentável para Fornecedores, no qual são abordados conceitos e práticas sustentáveis a serem adotados. Esse curso deverá ser disponibilizado no primeiro semestre de 2014.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS (G4-EC2)

O Bradesco é um dos membros fundadores da Empresas pelo Clima (EPC), uma plataforma empresarial gerenciada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), atuando por meio de atividades de capacitação de gestores empresariais e de apoio às empresas na elaboração de suas políticas corporativas e estratégias para a gestão de gases de efeito estufa (GEEs).

Em 2013, iniciamos um plano de ação especialmente voltado para riscos e oportunidades em mudanças climáticas. Esse trabalho começa com uma fase de diagnóstico – interno e externo –, em 2014, para identificação de oportunidades de melhoria e desafios atrelados ao tema relacionados aos negócios da Organização. Em uma segunda fase, será elaborado um plano de ação, a ser gradualmente implementado, ainda a partir desse ano.

Participamos, em 2013, da COP 19, Conferência das Partes da Convenção-Quadro das Nações Unidas para as Mudanças Climáticas, realizada em Varsóvia, na Polônia, visando acompanhar as negociações e a expectativa dos *stakeholders* relacionadas ao tema em âmbito internacional.

Desde 2008, realizamos nosso inventário de gases de efeito estufa (GEEs), seguindo as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol e da norma ISO 14064, na qual somos certificados.

O Bradesco integra, desde 2010, o Índice Carbono Eficiente (ICO2), da BM&FBovespa, desenvolvido por meio de uma iniciativa conjunta da BM&FBovespa e do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), com o intuito de incentivar as companhias a trabalhar para uma economia de baixo carbono.

Adotamos o CDP e o CDP *Supply Chain*, desde 2006 e 2008, respectivamente, visando divulgar informações relacionadas ao tema de mudanças climáticas aos nossos *stakeholders*, principalmente investidores.

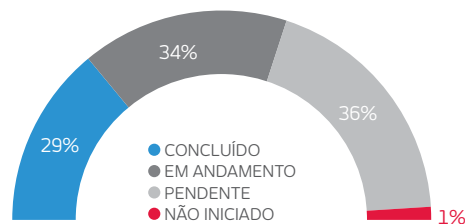
PROGRAMA GESTÃO DA ECOEFICIÊNCIA

Trabalhamos com um conceito de ecoeficiência adaptado com base na definição do *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*. Em busca do menor impacto ambiental possível, o Programa adota uma gestão estratégica que vincula o desempenho ambiental e financeiro a: otimização de processos, reciclagem, inovações tecnológicas e economia no uso de recursos naturais e materiais em todas as nossas atividades.

Como parte de uma melhoria contínua, três anos após sua criação, iniciamos um processo de revisão da estrutura do nosso Programa Gestão da Ecoeficiência. Esse processo encontra-se em andamento e abrangerá a estrutura de governança, bem como as ações do Plano Diretor. Para 2014, com a conclusão do processo de revisão, apresentaremos os resultados.

O Programa Gestão da Ecoeficiência possui como um dos principais instrumentos de gestão o Plano Diretor, cujo objetivo é reunir ações e metas dentro das temáticas papel, água, energia elétrica, plástico, emissões de GEEs e geração de resíduos. O Plano Diretor é revisto e discutido periodicamente frente às novas demandas (legais e outros requisitos de mercado) e inovações tecnológicas.

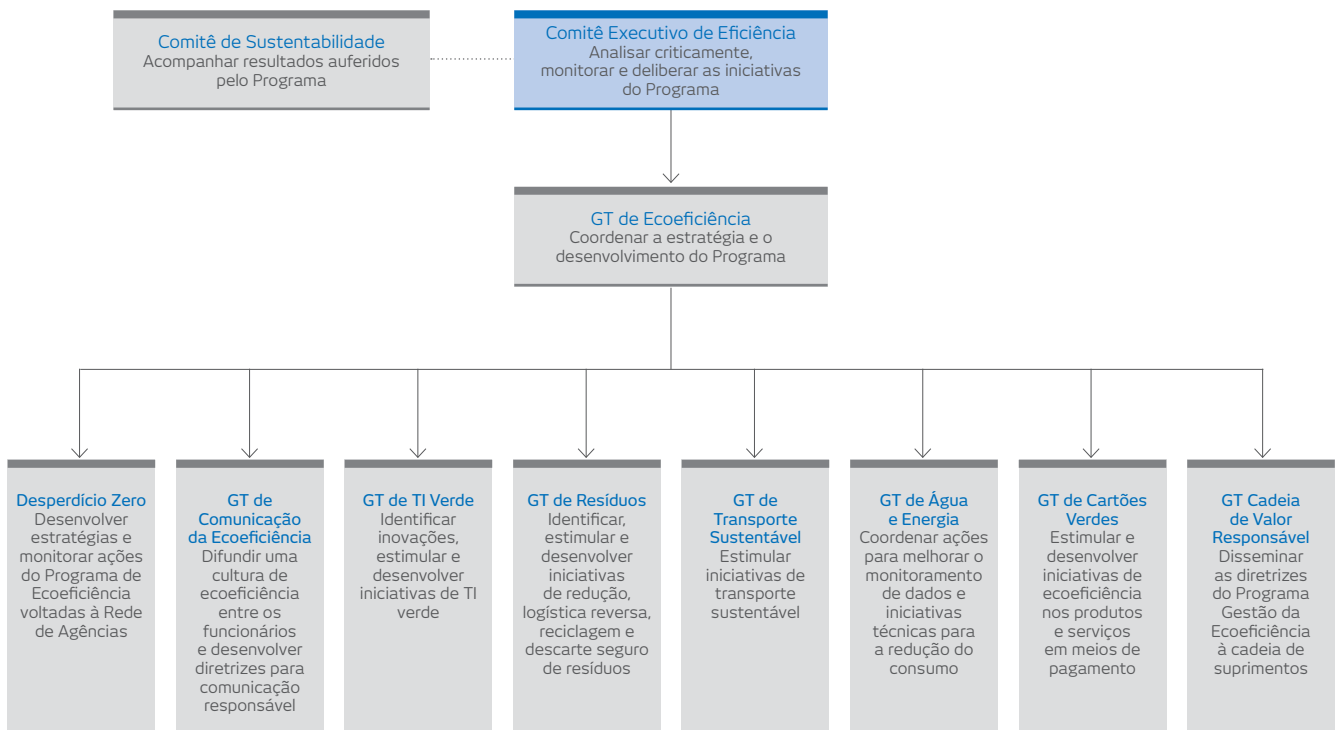
STATUS DO PLANO DIRETOR DE ECOEFICIÊNCIA





Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) localizada na Matriz do Bradesco, em Osasco (SP).

ESTRUTURA DO PROGRAMA GESTÃO DA ECOEFICIÊNCIA



PROGRAMA AUTO RECICLAGEM NA SEGURADORA

A Bradesco Seguros dispõe de um programa que atende 90% do território brasileiro e consiste no reaproveitamento de sucatas e peças substituídas de veículos danificados em acidentes. As peças são doadas às empresas de reciclagem, que devem possuir certificação de empresas especializadas na coleta desses itens para o processo de reciclagem. A Seguradora disponibiliza consulta a um sistema *on-line*,

pelo qual a empresa credenciada pode verificar em quais oficinas há material disponível para reciclagem, visando planejar a logística de coleta. Nesse sentido, pode-se acompanhar toda a cadeia de reciclagem, evitando que peças de automóveis sejam depositadas em margens de rios ou em terrenos baldios. Desde o seu lançamento, em 2009, o Programa já recolheu mais de 7 mil toneladas de material.

METAS E OBJETIVOS DE 2013		
META	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Implementar processo de <i>outsourcing</i> nos departamentos, trazendo os seguintes benefícios: <ul style="list-style-type: none"> • imediata atualização tecnológica, sem novos investimentos; • gestão corporativa (similar às Agências); • monitoramento remoto, permitindo ações de suporte e manutenção; • suporte telefônico, reduzindo em até 40% as visitas técnicas; • descarte adequado de consumíveis, atendendo às diretrizes de sustentabilidade (TI Verde); • eliminação do estoque de equipamentos de reserva (<i>backup</i>); • contrato de assistência técnica; • redução de consumo de papel. 	●	A conclusão do <i>rollout</i> em Agências e departamentos ocorreu em janeiro de 2014.
Realizar a Campanha de Resíduos Tecnológicos.	●	Foram coletados 9.220 kg de resíduos/materiais.

METAS E OBJETIVOS PARA 2014		
<ul style="list-style-type: none"> • Certificação dos prédios da Cidade de Deus (em Osasco-SP) pela norma ISO 14001. • Estabelecimento de meta corporativa de redução de consumo de energia elétrica para as Agências entre 2% e 4%. • Definição de meta corporativa de redução de consumo de água para as Agências entre 2% e 5%. • Ampliação da produção da Estação de Tratamento de Esgotos (ETE) de 4 mil m³/mês para 8 mil m³/mês. • Instalação de arejadores em mais 1.100 Agências (Brasil). 		

● CUMPRIDO

● EM ANDAMENTO

● NÃO CUMPRIDO

RELACIONAMENTO COM CLIENTES (G4-26)

Em nossos processos de gestão, contamos com o Cadastro Único de Clientes, que é um dos principais componentes da plataforma *Customer Relationship Management* (CRM), que nos ajuda na gestão do relacionamento com clientes. Para que possamos atender às reais necessidades deles, contamos também com a ferramenta *Aprimo Relationship Manager* (ARM), que nos permite oferecer produtos e serviços dentro das suas necessidades e possibilidades. Além disso, o *Front-End*, representado pela Automação de Força de Vendas (AFVD), disponibiliza informações que contribuem para a produtividade, automatizando processos e dando à equipe mais agilidade. O alinhamento dos objetivos do Bradesco até o nível do cliente é possível graças ao Programa de Objetivos (POBJ), que alinha o planejamento aos objetivos comerciais e às necessidades dos clientes. Essa estratégia é ancorada pela metodologia *Balanced Scorecard*, que mede, por meio de diversos indicadores, o desempenho de todos os níveis hierárquicos da Organização, em várias dimensões.

**GERAÇÃO DE VALOR PARA OS CLIENTES**

	2010	2011	2012	2013
Pontos de atendimento (próprios e terceiros)*	48.691	59.721	68.917	72.736
Aposentados e pensionistas INSS/mês	6,2 milhões	6,9 milhões	7,4 milhões	7,9 milhões
Benefícios INSS	R\$ 49,3 bilhões	R\$ 60,4 bilhões	R\$ 72,2 bilhões	R\$ 83,2 bilhões
Carteira de crédito expandida**	R\$ 295,2 bilhões	R\$ 345,7 bilhões	R\$ 385,5 bilhões	R\$ 427,3 bilhões
Remessas de brasileiros no exterior por pessoas físicas (incluindo convênios)	US\$ 721 milhões	US\$ 551 milhões	US\$ 389 milhões	US\$ 350 milhões
Investimentos em infraestrutura, informática e telecomunicações	R\$ 3,9 bilhões	R\$ 4,3 bilhões	R\$ 4,4 bilhões	R\$ 4,8 bilhões

* Inclui: Agências, PAs, PAEs, pontos externos da rede própria de máquinas de autoatendimento, pontos assistidos da Rede Banco24Horas, Bradesco Expresso, Bradesco Promotora de Vendas, Agências e subsidiárias no exterior.

** Inclui avais, fianças, cartas de crédito, antecipação de recebíveis de cartão de crédito, debêntures, notas promissórias, cessões para fundos de investimentos em direitos creditórios e certificados de recebíveis imobiliários e crédito rural.

SEGURANÇA CORPORATIVA

Atuamos na segurança dos canais de atendimento, das informações e dos sistemas, avaliando, tratando e propondo melhorias que visem prevenir eventuais exposições críticas de vulnerabilidades, com apoio de visão global dos incidentes e das tendências obtidas interna e externamente. Além da definição dos padrões estratégicos de segurança da informação, representados por um sistema de gestão de segurança da informação, a área responsável emite pareceres técnicos e define mecanismos e tecnologias de segurança da informação, para a implementação de produtos, serviços ou processos da Organização, objetivando a proteção das informações dos clientes.

Dentre os principais itens de segurança corporativa, destacamos:

- a definição de um sistema de gestão baseado na Política Corporativa de Segurança da Informação e em um conjunto de normas corporativas que contemplam os princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação. Esse arcabouço objetiva a proteção dos ativos de informações da Organização e dos clientes. Essas atividades são complementadas por ações

de conscientização e de treinamento voltadas a todos os funcionários da Organização, a partir do Programa Corporativo de Conscientização e Educação em Segurança da Informação e da avaliação de riscos à segurança das informações nos produtos, serviços e processos;

- o gerenciamento de processos para identificar e mitigar riscos tem como propósito evitar perdas financeiras e de reputação. É realizado um monitoramento de transações dos canais de atendimento eletrônicos, bem como desenvolvemos ações estratégicas e corporativas a fim de propor aos gestores das áreas técnicas e de negócios soluções que busquem agregar segurança ao produto e aos acessos aos canais de atendimento eletrônico;
- a gestão estratégica e operacional dos processos de identidade e acesso lógico a aplicativos, visando proteger os recursos sistêmicos, além de atuar com as unidades de negócio e tecnologia, objetivando a definição e reestruturação de controles automatizados e a coordenação corporativa de todas as ações relativas à gestão de acessos.

CONSCIENTIZAÇÃO EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

	2010	2011	2012	2013
e-learning*	64.419	79.410	90.869	88.642

*TreiNet sobre segurança da informação.
Base: funcionários ativos em dezembro/2013.

ACESSIBILIDADE (FS14)

No dia a dia, trabalhamos para proporcionar acessibilidade aos clientes e demais usuários, seja a acessibilidade física ou a digital. Em 2013, tivemos 88% das transações realizadas com o uso de canais eletrônicos e digitais, e, para darmos ainda mais peso internamente a esse assunto, criamos um Grupo de Trabalho para Soluções de Acessibilidade.

Com relação às ações de acessibilidade como instrumento de inclusão e inovação, consulte o item "Inovação e Tecnologia" do capítulo "Estratégia Empresarial" deste Relatório.

Sobre as ações de acessibilidade para pessoas com deficiência (auditiva, motora, visual e intelectual), temos oferecido, por meio do desenvolvimento de soluções tecnológicas, diversas ferramentas que proporcionam mais autonomia e independência a esse público.

Para pessoas com deficiência visual, além de *Internet Banking*, Bradesco Celular e Dispositivo de Segurança Eletrônico, são oferecidos extratos de conta-corrente e gabaritos para talões de cheque e porta-cartões de débito e crédito em versão braille ou letras ampliadas. Desde 2011, disponibilizamos também um *software* leitor de telas que verbaliza o conteúdo apresentado no visor do celular. Ele permite ao cliente ter acesso à conta para realizar consultas e transações. As pessoas com deficiência auditiva, por meio do Fone Fácil, têm atendimento personalizado com linguagem digital – comunicação escrita. No *site* Bradesco e na nossa página no *Facebook*, oferecemos conteúdo em língua brasileira de sinais (Libras). Disponibilizamos, ainda, para clientes com deficiência motora dos membros superiores, o *Mouse Visual Bradesco*, que possibilita controlar o cursor do *mouse* na tela do computador, por meio de movimentos da cabeça e da boca.

Em 2013, foi divulgado em nosso estande, durante a Reatech – Feira Internacional de Reabilitação, Tecnologia, Acessibilidade e Esporte Adaptado, o *ProDeaf Móvel*, aplicativo patrocinado pela Bradesco Seguros para *smartphones* e *tablets* que converte o português para Libras.



ESTÁGIO DAS ADAPTAÇÕES

	2010	2011	2012	2013
Obras arquitetônicas	97,8%	99,2%	78,0%	84,0%*
Equipamentos de autoatendimento adequados a cadeirantes e deficientes visuais	99,3%	99,4%	99,5%	99,79%

*16% não estão adaptadas, em face do Plano de Expansão de Agências, mudanças de endereço que ainda não ocorreram etc.

De 2012 para 2013, o número de Agências adaptadas subiu de 78% para 84%. Nossa rede de autoatendimento conta com máquinas aderentes às normas de acessibilidade da ABNT. Para clientes com deficiência auditiva, oferecemos atendimento com funcionários treinados em Libras, além de diversas outras funcionalidades e ferramentas. Para conhecer mais informações, acesse o [site bradesco.com.br/acessibilidade](http://sitebradesco.com.br/acessibilidade).

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO (G4-26) (G4-PR5)

Todos os anos, realizamos pesquisas de satisfação com nossos clientes. Feitas por amostragens, envolvendo todas as regiões do País, as pesquisas têm entre seus principais indicadores o *Net Promoter Score* (NPS), utilizado para medir a satisfação e a lealdade dos clientes.

Na pesquisa de satisfação/mapeamento do mercado financeiro de 2013, foram feitas mais de 10 mil entrevistas pessoais, com diversos clientes, de todas as regiões do Brasil. A média do Índice de Satisfação Geral foi de 8,6, em uma escala de 1 a 10 (média de 8,6 em 2012 também). Destaques para os segmentos *Prime* - Índice de Satisfação de 9,3 (foi de 8,9 em 2012) - e *Varejo PJ* - Índice de Satisfação de 8,5 (média de 8,4 em 2012).

GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES/RECLAMAÇÕES (G4-26) (G4-SO1)

Em busca do constante aprimoramento de nossos produtos e serviços, colocamos à disposição de nossos clientes diversos canais de comunicação, para que possam interagir com o Banco e manifestar seus elogios, opiniões e reclamações.

A primeira instância de atendimento aos clientes é composta por:

- Alô Bradesco/SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor - atendimento telefônico;
- Fale Conosco (disponível no [site bradesco.com.br](http://site.bradesco.com.br)) - atendimento por *e-mail*;
- @AloBradesco - perfil que possibilita interação e resposta por meio do *Twitter*;
- [Facebook.com/bradesco](https://www.facebook.com/bradesco) - página do Bradesco no *Facebook*, onde o Banco interage com clientes e não clientes para esclarecimento de dúvidas, registro de manifestações e elogios, entre outros; e
- *Sites* coletivos de reclamações de usuários na *Internet*, como o Reclame Aqui, são constantemente monitorados.

Em 2013, o número de ligações atendidas foi de 3,8 milhões, sendo recebidos 218.356 *e-mails*. O prazo máximo para resposta é de cinco dias, mas procuramos responder em três. Em redes como o *Twitter* e o *Facebook*, nosso compromisso é de interagir em até cinco minutos, para uma manifestação de cliente ou não cliente.



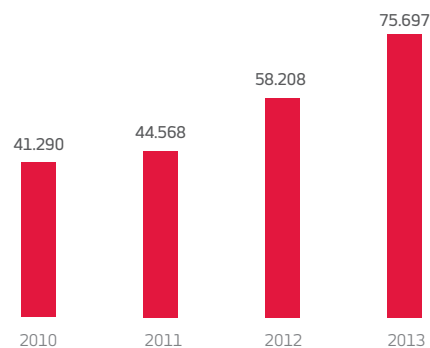
Especificamente nas redes sociais, monitoramos e interagimos com clientes e não clientes 24 horas por dia, sete dias por semana, em plataformas como *Twitter, Facebook, Google+, Instagram, Yahoo Respostas e blogs*. O volume é alto e vem crescendo. Consideramos essa atenção não só expressiva, como estratégica, porque vivemos na era da hiperconexão e precisamos estar onde as pessoas estão. Em 2011, efetuamos 32 mil interações nas redes sociais; em 2012, foram 36 mil; e, em 2013, fechamos o ano com 133.846. Com o monitoramento e a interação em redes sociais, além dos conteúdos que são publicados, conseguimos melhorar experiências, "blindar" a marca, evitar eventual falha de processo, além de ter *insights* para melhorias e insumos para pesquisas.

A segunda instância de atendimento é representada pela Ouvidoria.

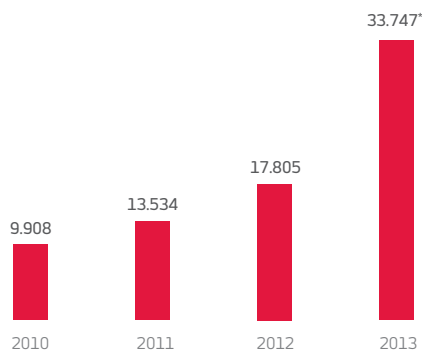
Esse canal serve para que o cliente busque solução para casos que já passaram por SAC ou Fale Conosco e não foram resolvidos ou para casos em que não tenha considerado a solução satisfatória.

Em 2013, o Bradesco recebeu 135.027 manifestações, sendo 20.452 pela Ouvidoria, 75.697 via Procons, 33.747 pelo Banco Central e 5.126 por cartas ou intermédio da imprensa. O tempo médio de resposta durante o ano foi de oito dias corridos. O empenho para resolver tais questões é orientado pela nossa Política de Qualidade, que tem como premissa a satisfação dos clientes.

EVOLUÇÃO ANUAL DAS RECLAMAÇÕES NO PROCON



EVOLUÇÃO ANUAL DAS RECLAMAÇÕES NO BACEN

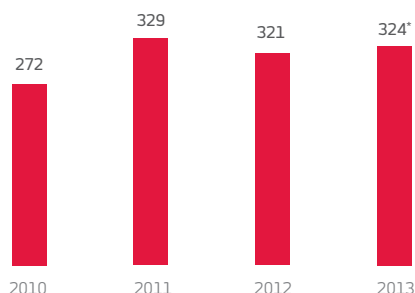


* Desse total, 78% das manifestações de 2013 foram consideradas improcedentes pelo Bacen.

RECLAMAÇÕES RECEBIDAS				
	2010	2011	2012	2013
Ouvidoria segunda instância	14.803	19.539	19.085	20.457
Procons	41.290	44.568	58.208	75.697
Banco Central	9.908	13.534	17.805	33.747
Carta/imprensa	2.439	3.444	4.702	5.126

EVOLUÇÃO ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES – BRADESCO SEGUROS				
	2010	2011	2012	2013
Reclamações	15.329	5.005	6.663	10.872
Sugestões	119	56	108	84
Elogios	169	92	86	79
TOTAL	15.617	5.153	6.857	11.035

QUANTIDADE DE PROCESSOS JUDICIAIS



*A partir de 2013, as informações referentes à quebra de sigilo bancário de clientes passaram a ser confidenciais, não sendo mais consideradas na soma.

GESTÃO E CONTROLE DE PROCESSOS JURÍDICOS (G4-SO8)

Desde 2009, contamos com o sistema de Gestão e Controle de Processos Jurídicos (GCPJ), pelo qual é possível consultar e acompanhar os processos judiciais contra a Organização. Em 2013, 324 processos foram identificados.

REPARAÇÕES FINANCEIRAS (G4-PR8)

CATEGORIA	2013	
	PROCESSOS JUDICIAIS	VALOR
Demora no atendimento, não concessão de crédito, atendimento ofensivo e prestação de informações incompletas	247	R\$ 1.288.653,76
Constrangimento no uso de portas de segurança giratória	77	R\$ 536.390,18
TOTAL	324	R\$ 1.825.043,94

METAS E OBJETIVOS DE 2013

META	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Aumentar o volume de atendimentos da linha 0800 exclusiva para os Procons, com a finalidade de reduzir o prazo da resolução das manifestações de clientes e usuários.	●	227 novos Procons passaram a utilizar o canal de atendimento exclusivo, resguardando a imagem da Organização e proporcionando um atendimento mais rápido ao consumidor.
Realizar capacitação dos agentes de Ouvidoria situados nas Agências, os quais são os responsáveis pelo estreitamento do relacionamento com os Procons.	●	Capacitação concluída.
Disponibilizar canal 0800 específico para a Defensoria Pública do Rio de Janeiro.	●	0800 disponibilizado.
Realizar <i>workshops</i> com a participação das direções dos Procons e do Banco Central do Brasil, além de gestores de produtos e serviços da Organização e representantes da Rede de Agências, gerências regionais e diretorias regionais.	●	<i>Workshops</i> realizados em 2013 só com os Procons.
Implantação do Sistema SACL.	●	Implantação concluída.

METAS E OBJETIVOS PARA 2014

Realizar <i>workshops</i> com a participação do Banco Central do Brasil e da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), além de gestores de produtos e serviços da Organização e representantes da Rede de Agências, gerências regionais e diretorias regionais.
Dar continuidade à disponibilização do 0800 Procon aos demais Procons do Brasil.
Ampliar em 20% a quantidade de agentes de Ouvidoria situados nas Agências, os quais são os responsáveis pelo estreitamento do relacionamento com os Procons.
Antecipar em 10% a média de prazo de resposta ao cliente no canal Procon.
Antecipar em 12% a média de prazo de resposta ao cliente no canal Bacen.
Antecipar em 15% a média de prazo de resposta ao cliente no canal segunda instância.

● CUMPRIDO ● EM ANDAMENTO ● NÃO CUMPRIDO

PÚBLICO INTERNO (CAPITAL HUMANO)

Ao final de 2013, a Organização contava com 100.489 funcionários.

Para zelar pelas premissas de gestão do capital humano, contamos com um Comitê Executivo de Recursos Humanos e de Gestão de Pessoas.

ESTRATÉGIA DE GESTÃO

A implementação da estratégia de gestão do capital humano é continuamente acompanhada por meio dos indicadores existentes para as diversas práticas e iniciativas. Os principais temas e resultados são apresentados e discutidos com a liderança executiva. Quando necessário, as iniciativas são revisadas e as ações, realinhadas, para que os objetivos sejam alcançados.

FUNCIONÁRIOS POR CATEGORIA* (G4-10)				
	2010	2011	2012	2013
Conselho de Administração**	8	9	9	8
Diretoria Estatutária	144	152	133	135
Superintendência	121	148	151	146
Gerência	9.531	11.086	11.369	11.005
Supervisão/Técnicos	35.633	39.296	43.156	42.853
Administrativo	18.794	17.103	16.367	15.117
Operacional	31.169	36.779	32.342	31.368
Terceiros	9.158	10.620	11.685	11.689

* No total de funcionários, não são considerados os membros do Conselho de Administração, da Diretoria Estatutária e os terceiros.

** No total de membros, incluem-se o Diretor-Presidente e um conselheiro independente.

GERAÇÃO DE VALOR PARA OS FUNCIONÁRIOS				
	2010	2011	2012	2013
(EM QUANTIDADE)				
Número de funcionários	95.248	104.684	103.385	100.489
(EM BILHÕES)				
Proventos	R\$ 4,3	R\$ 5,1	R\$ 5,7	R\$ 6,0
Total de benefícios	R\$ 1,8	R\$ 2,2	R\$ 2,5	R\$ 2,7
Encargos	R\$ 1,6	R\$ 1,9	R\$ 2,2	R\$ 2,3
(EM MILHÕES)				
Participação nos Lucros e Resultados (PLR)	R\$ 808,1	R\$ 936,9	R\$ 1.030,9	R\$ 1.115,3
Provisão para processos trabalhistas	R\$ 543,3	R\$ 1.161,9	R\$ 649,9	R\$ 806,2
Treinamento	R\$ 107,1	R\$ 161,4	R\$ 132,6	R\$ 126,8
Saúde	R\$ 486,5	R\$ 549,0	R\$ 600,9	R\$ 667,1
Alimentação	R\$ 775,7	R\$ 938,6	R\$ 1.080,9	R\$ 1.146,1
Previdência privada	R\$ 379,5	R\$ 566,7	R\$ 590,9	R\$ 622,2
Creche/auxílio-creche	R\$ 51,6	R\$ 58,7	R\$ 67,0	R\$ 74,4
Outros	R\$ 162,7	R\$ 164,7	R\$ 183,4	R\$ 192,3

DISTRIBUIÇÃO DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS (G4-LA1)



● Funcionários - Total 100.489

A Mulheres - Total 49.781

B Homens - Total 50.708

C Negros - Total 23.941

D Funcionários em jornada de trabalho integral - Total 68.874

E Funcionários em jornada de trabalho parcial - Total 31.615

F Funcionários em contrato determinado - Total 1.589

G Funcionários em contrato indeterminado - Total 98.900

H Estagiários - Total 1.023

I Admissões - Total 7.681

J Demissões - Total 10.654

K Turnover - Total 10,5%

▶ Faixa etária - Total até 29 anos: 51.667/
de 30 a 50 anos: 42.372/acima de 50 anos: 6.450

EXTERIOR

● 278 (0,28%)

A 119 (42,81%)

B 159 (57,19%)

C N/D

D 278 (100,00%)

E 0 (0,00%)

F 0 (0,00%)

G 278 (100,00%)

H 0 (0,00%)

I 28 (0,36%)

J 22 (0,21%)

K 7,91%

▶ ATÉ 29 ANOS
118 (42,45%)

DE 30 A 50 ANOS
150 (53,96%)

ACIMA DE 50 ANOS
10 (3,60%)

NORTE

● 3.603 (3,59%)

A 1.518 (42,13%)

B 2.085 (57,87%)

C 2.127 (59,03%)

D 2.030 (56,34%)

E 1.573 (43,66%)

F 62 (1,72%)

G 3.541 (98,28%)

H 8 (0,78%)

I 398 (5,18%)

J 419 (3,93%)

K 11,62%

▶ ATÉ 29 ANOS
2.506 (69,55%)

DE 30 A 50 ANOS
956 (26,53%)

ACIMA DE 50 ANOS
141 (3,91%)

NORDESTE

● 12.953 (12,89%)

A 5.944 (45,89%)

B 7.009 (54,11%)

C 6.148 (47,46%)

D 8.145 (62,88%)

E 4.808 (37,12%)

F 193 (1,49%)

G 12.760 (98,51%)

H 28 (2,74%)

I 581 (7,56%)

J 1.015 (9,53%)

K 7,71%

▶ ATÉ 29 ANOS
6.489 (50,10%)

DE 30 A 50 ANOS
4.676 (36,10%)

ACIMA DE 50 ANOS
1.788 (13,80%)

CENTRO-OESTE

● 4.803 (4,78%)

A 1.983 (41,29%)

B 2.820 (58,71%)

C 1.529 (31,83%)

D 3.213 (66,90%)

E 1.590 (33,10%)

F 81 (1,69%)

G 4.722 (98,31%)

H 14 (1,37%)

I 394 (5,13%)

J 556 (5,22%)

K 11,38%

▶ ATÉ 29 ANOS
2.906 (60,50%)

DE 30 A 50 ANOS
1.782 (37,10%)

ACIMA DE 50 ANOS
115 (2,39%)

SUDESTE

● 69.373 (69,04%)

A 35.836 (51,66%)

B 33.537 (48,34%)

C 13.644 (19,67%)

D 48.686 (70,18%)

E 20.687 (29,82%)

F 1.159 (1,67%)

G 68.214 (98,33%)

H 943 (92,18%)

I 5.716 (74,42%)

J 7.648 (71,79%)

K 10,88%

▶ ATÉ 29 ANOS
34.309 (49,46%)

DE 30 A 50 ANOS
31.015 (44,71%)

ACIMA DE 50 ANOS
4.049 (5,84%)

SUL

● 9.479 (9,43%)

A 4.381 (46,22%)

B 5.098 (53,78%)

C 493 (5,20%)

D 6.522 (68,80%)

E 2.957 (31,20%)

F 94 (0,99%)

G 9.385 (99,01%)

H 30 (2,93%)

I 564 (7,34%)

J 994 (9,33%)

K 10,25%

▶ ATÉ 29 ANOS
5.339 (56,32%)

DE 30 A 50 ANOS
3.793 (40,01%)

ACIMA DE 50 ANOS
347 (3,66%)

* Os números entre parênteses referem-se à porcentagem em relação ao total.

MAPEAMENTO DO CAPITAL HUMANO

O mapeamento de competências tem por objetivos conhecer o capital humano da Organização e identificar os pontos fortes e as necessidades de desenvolvimento com foco no potencial profissional para assumir novos e maiores desafios. Em 2012, com as finalidades de aprimorar e tornar o processo ainda mais completo, implantamos a Estimativa de Entrega, cujo objetivo é avaliar o desempenho com foco nos resultados e no comprometimento individual. Em função dessa melhoria, entre 2012 e 2013 foram avaliadas 25.417 pessoas (25,3% do total na Organização) na nova ferramenta.

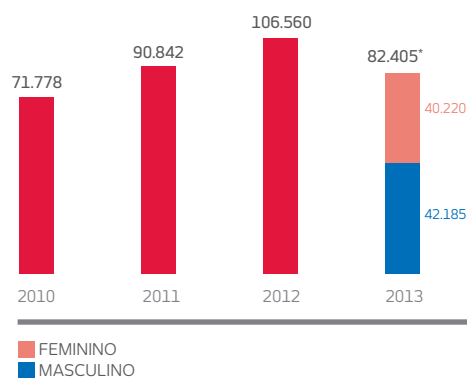
Em 2013, atingimos a marca de 82% do quadro de pessoal com mapeamento de competências. Com os dados coletados, será possível o desenvolvimento de melhorias voltadas à capacitação e ao desenvolvimento individual dos funcionários. Todas as posições-chave para a instituição foram mapeadas e, desde 2009, recebem *feedbacks* que contribuem para o aperfeiçoamento profissional. Isso mostra também o empenho da Organização para que os funcionários tenham um plano de carreira.

AMBIENTE DE TRABALHO

Adotamos, desde 2007, o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social (SGRS) Bradesco, baseado na norma SA 8000, que abrange 36.253 funcionários e colaboradores (36,1% do quadro) – posição ao final de 2013 – e tem sido gradativamente aplicado em outras áreas. Trimestralmente, as áreas envolvidas com a norma são auditadas por amostragem, para garantir a validade das informações.

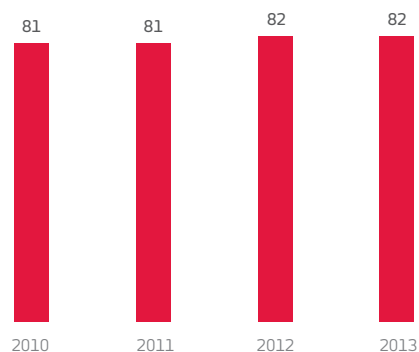
Em termos de atratividade, o Bradesco tem figurado seguidamente, por exemplo, entre as melhores empresas para se trabalhar no cenário nacional, o que contribui para atrair novos talentos e para reter os talentos existentes em nosso quadro.

QUANTIDADE DE PROCESSOS DE MAPEAMENTO (G4-LA11)



* A queda no número deve-se a uma atualização realizada em nossos controles, considerando apenas funcionários ativos e o último mapeamento feito, uma vez que alguns profissionais haviam sido mapeados mais de uma vez. A partir de 2013, passamos a divulgar a informação também por gênero.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS (%)



TURNOVER (G4-LA1)

ANO	GÊNERO		FAIXA ETÁRIA		
	MASCULINO	FEMININO	ATÉ 29 ANOS	DE 30 A 50 ANOS	ACIMA DE 50 ANOS
2010	9,3%	8,6%	11,1%	6,7%	7,2%
2011	8,5%	7,1%	8,6%	6,7%	8,2%
2012	9,3%	8,5%	10,5%	6,9%	8,6%
2013	10,6%	10,3%	12,3%	7,9%	11,8%

LICENÇA-MATERNIDADE – NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS (G4-LA3)

ANO	DIREITO	UTILIZOU	RETORNOU	PERMANECEU APÓS 12 MESES	TAXA DE RETORNO	TAXA DE PERMANÊNCIA APÓS 12 MESES
2010	1.816	1.816	1.804	1.595	99,3%	87,8%
2011	1.821	1.821	1.816	1.615	99,7%	88,7%
2012	1.985	1.985	1.979	1.704	99,7%	85,8%
2013	2.129	2.129	2.126	2.072*	99,9%	97,3%

*Considerando funcionários ativos em 31/12/2013.

LICENÇA-PATERNIDADE – NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS (G4-LA3)

ANO	DIREITO	UTILIZOU	RETORNOU	PERMANECEU APÓS 12 MESES	TAXA DE RETORNO	TAXA DE PERMANÊNCIA APÓS 12 MESES
2010	1.875	1.281	1.281	1.211	100,0%	94,5%
2011	1.812	1.200	1.200	1.118	100,0%	93,2%
2012	1.966	1.488	1.488	1.384	100,0%	93,0%
2013	1.858	1.357	1.357	1.302*	100,0%	95,9%

*Considerando funcionários ativos em 31/12/2013.

RETENÇÃO DE TALENTOS

Adotamos, como estratégia, o sistema Banco de Carreira, contratando pessoas, preferencialmente, para os cargos iniciais e desenvolvendo e preparando esses funcionários para assumirem posições superiores. Isso quer dizer que a maioria dos cargos executivos e intermediários é preenchida

por profissionais formados internamente que se destacaram em suas trajetórias na Organização. Por essa sistemática, mais de 18 mil funcionários foram promovidos em 2013.

Os resultados desse sistema de carreira e das práticas de gestão de pessoas voltadas para o crescimento profissional se refletem no percentual de membros da Diretoria Executiva que fizeram carreira no Bradesco: 93%, inclusive nosso Diretor-Presidente, Luiz Carlos Trabuco Cappi, que iniciou sua carreira no cargo de escriturário, na cidade de Marília (SP). Para chegar a cargos da alta direção, como, por exemplo, os de Diretor-Presidente e Diretor Vice-Presidente, é preciso ser funcionário por, no mínimo, 10 anos.

- Em 2013, tivemos 27 mil movimentações de funcionários, sendo 18.987 promoções.
- O tempo médio de empresa de nossos diretores estatutários é de 26 anos.

GESTÃO DE DENÚNCIAS E MANIFESTAÇÕES DE FUNCIONÁRIOS

No nosso serviço Alô RH, os funcionários podem realizar denúncias, sugestões e fazer reivindicações. Eles, além disso, contam com os canais dos sindicatos de suas categorias.

Em caso de unidades certificadas pela norma SA 8000, também colocamos à disposição caixa de sugestões, Caixa Postal – SA 8000, formulário eletrônico disponibilizado no *hotsite* SA 8000 e os representantes de trabalhadores da SA 8000.

Os funcionários e colaboradores, com opção de anonimato, podem expor preocupações ou sugestões em relação à norma SA 8000 de Responsabilidade Social, ao Código de Conduta Ética e à Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos, inclusive em situações de assédio e discriminação.

Em 2013, foram registradas 105 denúncias de discriminação, sendo 20 delas consideradas procedentes; planos de reparação foram executados. Cada caso relatado é apurado e analisado, e, se procedente, são definidos a causa e o plano de ação devido.



CASOS DE DISCRIMINAÇÃO

	2010	2011	2012	2013
Relatados*	154	153	54	105
Considerados procedentes**	9	15	4	20

* Manifestações provenientes dos canais de comunicação do SGRS Bradesco: Alô RH (corporativo), Caixa de Sugestões, caixa postal, formulário eletrônico e representantes dos trabalhadores (locais certificados na norma SA 8000).

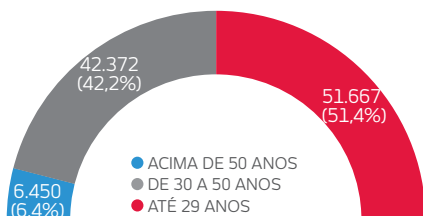
** Casos procedentes baseados nas manifestações encerradas até a elaboração deste Relatório.

SA 8000

	2010	2011	2012	2013
Manifestações recebidas*	2.076	1.940	1.893	1.628

* Incluem preocupações e sugestões recepcionadas pelos canais de comunicação do SGRS Bradesco.

COMPOSIÇÃO DO QUADRO POR FAIXA ETÁRIA



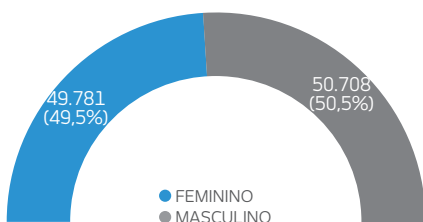
DIVERSIDADE (G4-10)

No final de 2013, do total de 100.489 funcionários da Organização, 23.941 eram afrodescendentes, 50.708 eram homens e 49.781, mulheres.

Em relação aos salários, o menor valor pago a um funcionário foi 243% maior do que o salário-mínimo nacional, sem distinção de gênero.

Mulheres têm ocupado cada vez mais posições de destaque na Organização, seja no preenchimento de cargos, seja em relação à remuneração, que, em média, cresceu 6,3% em relação a 2012. Atualmente, 48% de mulheres ocupam cargos de chefia.

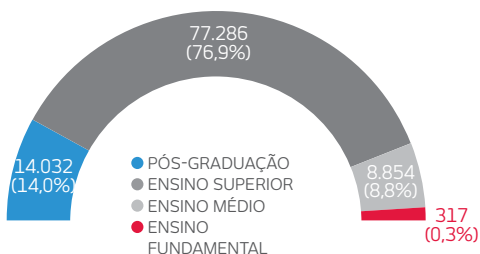
COMPOSIÇÃO DO QUADRO POR GÊNERO



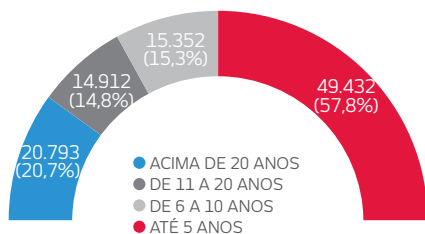
Para melhorar o conhecimento sobre os profissionais com deficiência que trabalham na Organização e ampliar as nossas ações de inclusão, criamos o Censo de Inclusão Bradesco 2013, que foi aplicado nos meses de novembro e dezembro.

Temos, em nosso quadro de funcionários, 2.185 pessoas com deficiência. Contamos com dois programas de qualificação para essas pessoas: o Programa de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência do Setor Bancário, da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), que, em 2013, foi expandido para Belo Horizonte (MG), e o Programa Bradesco de Capacitação Profissional com Ênfase na Educação Inclusiva, em parceria com a Fundação Bradesco. Em 2013, capacitamos e admitimos 50 novos funcionários em função desses programas.

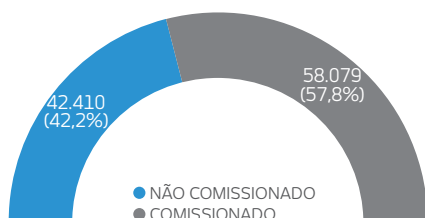
COMPOSIÇÃO DO QUADRO POR FORMAÇÃO



COMPOSIÇÃO DO QUADRO POR TEMPO DE ORGANIZAÇÃO



COMPOSIÇÃO DO QUADRO POR TIPO DE CARGO



COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS MINORITÁRIOS

	2010	2011	2012	2013
Mulheres	46.909	51.266	51.013	49.781
Negros (pardos + pretos)	18.424	22.813	24.188	23.941
Funcionários com idade acima de 45 anos	11.638	13.009	14.212	15.047
Pessoas com deficiência	1.696	1.933	2.079	2.185

PROPORÇÃO DO SALÁRIO MÉDIO FEMININO EM RELAÇÃO AO MASCULINO (POR CATEGORIA PROFISSIONAL)* (G4-LA13)

	2010	2011	2012	2013
Conselho de Administração	63%	77%	78%	75%
Diretoria Estatutária	87%	82%	95%	96%
Superintendência	103%	105%	106%	98%
Gerência	87%	87%	87%	86%
Supervisão/Técnicos	92%	92%	93%	92%
Administrativo	76%	78%	78%	75%
Operacional	97%	97%	97%	97%

*Refere-se ao salário-base.

BENEFÍCIOS (G4-LA2)

Os funcionários contratados no regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), além dos benefícios previstos em lei, recebem: seguro-saúde e odontológico gratuito; serviço social; assistência psicológica; Programa de Qualidade de Vida Viva Bem e seu canal de atendimento 0800 Viva Bem; vacinação contra a gripe e o vírus H1N1; área destinada a atividades de lazer em diversas localidades, com piscinas, pista de atletismo, campo de futebol e quadras poliesportivas; e linhas de crédito com taxas subsidiadas. Todos esses benefícios são extensivos aos dependentes, inclusive nos casos em que a união decorra de relação homoafetiva estável, desde que seja devidamente comprovada. Os demais benefícios são exclusivos para funcionários: seguros de vida e de acidentes pessoais e assistência-funeral (com custos subsidiados); cursos de especialização (atendendo a critérios da Organização); lanches servidos diariamente; descontos em medicamentos nas farmácias credenciadas; empréstimo social (para situações de emergência); e canal de compras *on-line* - ShopFácil Funcionário.

Há também o Plano de Previdência Complementar, plano de contribuição com benefícios definidos para pensão ao cônjuge e ao filho(a) e aposentadoria por invalidez.

As obrigações do empregador são pagas dentro da estrutura financeira do Bradesco. Em 2013, o montante de recursos investidos nos planos de previdência complementar foi de R\$ 160 milhões. O percentual destinado equivale a 7% do salário do funcionário. No último ano, participaram dos planos de previdência 40.057 funcionários.

EDUCAÇÃO E TREINAMENTO (G4-LA10) (FS4)

No último ano, investimos R\$ 126,836 milhões em ações relacionadas à educação corporativa, e o ROI (lucro líquido/número de funcionários) teve um aumento de 9% em relação a 2012.

Atentos às necessidades de desenvolvimento dos funcionários apontadas no processo corporativo de mapeamento de competências, identificamos a necessidade de efetuar a capacitação de funcionários de forma personalizada.

Como resultado dessas reflexões e em um natural processo evolutivo, a nossa Área de Treinamento transformou-se em universidade corporativa, a Universidade Corporativa Bradesco (UniBrad).

A UniBrad é formada por nove escolas, criadas com base nos indicadores estratégicos da Organização: Cidadania e Sustentabilidade, Excelência Operacional, Gente, Identidade Organizacional, Inteligência de Negócios, Liderança, Negócios, Relacionamento com o Cliente e Segurança e Solução Operacional.

As escolas desenvolvem soluções de aprendizagem adequadas às necessidades corporativas, utilizando as diversas mídias disponíveis. Essas soluções podem ser desenvolvidas internamente ou em parceria com grandes instituições de ensino nacionais e internacionais. A implantação desse novo modelo de educação corporativa assegura a identificação de perfis e estimula um aprendizado pontual e contínuo. A UniBrad desenvolve e capacita pessoas para o desempenho em suas funções e para o aprimoramento de suas competências, favorecendo a qualidade do aprendizado, além de estimular a gestão de suas carreiras.



R\$ 126,8 milhões

foi o valor investido, em 2013, em ações de educação corporativa.

PARTICIPAÇÃO EM ATIVIDADES DE TREINAMENTO

TIPOS DE ATIVIDADE	2010	2011	2012	2013
Presenciais	209.773	229.242	236.979	204.278
TreiNet (on-line)	1.239.725	1.277.513	1.328.242	833.115
Videotreinamento e cartilhas	384.694	534.137	520.629	287.962
TOTAL DE PARTICIPAÇÕES	1.834.192	2.040.892	2.089.906	1.325.355
TOTAL DE HORAS	14.242.740	14.106.633	12.437.348	6.795.403

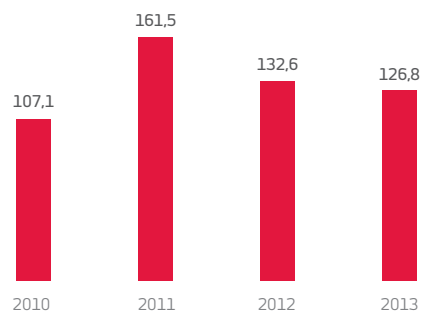
MÉDIA ANUAL DE HORAS DE TREINAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS ATIVOS - POR CATEGORIA PROFISSIONAL* (G4-LA9)

	2010	2011	2012	2013		Total
				Homem**	Mulher**	
Diretoria	89	59	127	66	107	68
Superintendência	89	95	200	73	77	73
Gerência	129	121	91	53	52	52
Administrativo	65	80	79	55	49	51
Operacional	191	157	155	71	77	74
Supervisão/Técnicos	170	123	101	57	58	58
TOTAL	155	127	113	60	62	61

*Utilizou-se como base de cálculo o atual quadro de funcionários (31/12/2013), confrontando os dados com os treinamentos realizados.

**A partir de 2013, também disponibilizamos os dados por gênero.

RECURSOS INVESTIDOS EM TREINAMENTO (R\$ MILHÕES)



SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Agindo de maneira preventiva, iniciamos em 2013 o projeto EHS (ainda em desenvolvimento), que nos permitirá realizar uma quantidade maior de acompanhamentos individualizados sobre a saúde dos funcionários. Em negociação com a Previdência Social, o Acordo de Cooperação Técnica nos auxiliará na readaptação de funcionários licenciados, com o objetivo do seu retorno ao trabalho.

Para 2014, contaremos também com o Projeto Firjan, que, em parceria com a Federação das Indústrias do Rio de Janeiro (Firjan) e utilizando o Serviço Social do Serviço Social da Indústria (Sesi) fluminense, disponibilizará no Estado 23 unidades de atendimento médico para realização de exames médicos ocupacionais (admissional/periódico/retorno ao trabalho). Teremos também a gestão de licenças com prazo inferior a 15 dias, pela qual, por meio de um sistema informatizado, será possível identificar e gerenciar tais licenças e seus respectivos motivos.

QUALIDADE DE VIDA

Implantamos, em outubro de 2012, o Programa de Qualidade de Vida Viva Bem, formado por ações que buscam o bem-estar dos funcionários – Gestaçã Saudável, Abandono do Tabagismo, Atividades Físicas, Saúde em Forma (gerenciamento de doenças crônicas) e Orientação Nutricional.

O número de pessoas atendidas pelo 0800 Viva Bem cresceu 18,7% nos últimos dois anos. O Viva Bem é uma central de atendimento que oferece assistência para assuntos particulares, profissionais, familiares e afetivos, atendendo de forma confidencial e gratuita, 24 horas por dia, sete dias por semana. Em 2013, foi procurado por 2.322 pessoas.

Além dos funcionários, seus dependentes também podem contar com apoio social e psicológico em situações de necessidade e emergência. O Programa teve uma média mensal de 1.383 atendimentos, incluindo tratamentos médicos, acidentes, mortes na família, liberação de empréstimos especiais, eventos traumáticos, transtornos emo-

INDICADORES DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL

	2010	2011	2012	2013
LESÕES				
Número total	2.028	1.803	1.876	1.805
% em relação ao quadro total	2,13	1,73	1,81	1,80
Taxa (fator 200.000)	1,48	1,20	1,26	1,25
DOENÇAS OCUPACIONAIS				
Número total	1.256	1.071	1.147	1.004
% em relação ao quadro total	1,32	1,03	1,11	1,00
Taxa (fator 200.000)	0,92	0,71	0,77	0,69
NÚMERO DE DIAS PERDIDOS				
Número total	330.661	301.385	302.477	301.351
Taxa (fator 200.000)	241,08	200,45	203,18	208,25
ABSENTEÍSMO (DIAS COM FALTA)				
Dias com falta*	964.840	1.152.510	1.249.894	1.264.510
% de absenteísmo	2,98	3,25	3,58	3,75
Taxa (fator 200.000)	703,46	766,53	839,56	849,38

*Considerando apenas os dias com faltas por acidente de trabalho e tratamento de saúde com período superior a 15 dias.

cionais, orientação nutricional, estímulo à prática de exercícios e outras ações.

Em nossa matriz, na cidade de Osasco (SP), os funcionários contam ainda com uma Praça de Esportes. Para os profissionais do Teleanco (*Call Center*), é disponibilizada uma sala de descompressão.

PROCESSOS TRABALHISTAS

Tivemos, em 2013, a relação de 16,6% de processos trabalhistas em relação ao total de desligamentos, volume 4,33% maior em comparação com 2012.

A comunicação entre sindicatos e funcionários e vice-versa é livre, e as informações sobre as atividades sindicais são divulgadas por meio de quadro de avisos, de jornal sindical disponível em nossas portarias e de outros veículos de comunicação interna. O Banco contribui com essa relação facilitando o processo de sindicalização, inclusive disponibilizando a lista de funcionários não sindicalizados. Fechamos o ano de 2013 com 50.600 funcionários sindicalizados.

Possuímos uma estrutura específica como canal permanente de diálogo com as entidades sindicais.

RELAÇÕES SINDICAIS (G4-11)

PROCESSOS TRABALHISTAS								
	2010		2011		2012		2013	
	Processos	Valor	Processos	Valor	Processos	Valor	Processos	Valor
Processos administrativos – Infrações de artigos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)	279	R\$ 64.992,94	139	R\$ 324.724,08	127	R\$ 370.960,07	368	R\$ 1.812.151,45
Assédio moral	34	R\$ 794.798,95	35	R\$ 1.630.771,13	46	R\$ 2.446.309,26	46	R\$ 1.642.562,09

METAS E OBJETIVOS DE 2013		
METAS	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Concluir o mapeamento das competências de todos os funcionários.	●	Realizamos atualização em nossos controles, considerando apenas funcionários ativos e o último mapeamento feito, uma vez que alguns profissionais haviam sido mapeados mais de uma vez. Encerramos 2013 com 82% (82.405) dos funcionários mapeados.
Implantar a Universidade Corporativa Bradesco.	●	A UniBrad foi implantada em maio de 2013.
Implantar o Programa de Qualidade de Vida Viva Bem, tendo como alvo, na primeira fase, a matriz (Cidade de Deus – Osasco-SP), o Núcleo Alphaville e o prédio da Av. Paulista, 1.450.	●	Programas de Orientação Nutricional e Atividades Físicas implementados.
Realizar estudo sobre programa de atividades culturais e de lazer, visando ampliar as ações de qualidade de vida.	●	Meta reavaliada, considerando a introdução do vale-cultura na Convenção Coletiva do Trabalho 2013/2014.
Expandir o escopo da SA 8000 para o total de Agências de São Paulo (Capital e Grande São Paulo) e Prédio Administrativo do Polo Salvador. Avaliação de expansão para as filiais da Bradesco Financiamentos.	●	O modelo de implantação da norma SA 8000 nas Agências necessitou ser reavaliado e testado, considerando a não aderência ao sistema de gestão.

● CUMPRIDO ● EM ANDAMENTO ● NÃO CUMPRIDO

METAS E OBJETIVOS DE 2013		
METAS	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Figurar nos principais <i>rankings</i> elaborados por consultorias conceituadas no tema clima organizacional.	●	Figuramos nos <i>rankings</i> : <ul style="list-style-type: none"> • As 130 Melhores Empresas para Trabalhar – <i>Great Place to Work</i>/Revista <i>Época</i>. • As 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar – Revista <i>Você S/A</i>/Fundação Instituto de Administração. • As Melhores na Gestão de Pessoas – Revista <i>Valor Carreira</i>/AON Hewitt. • As 35 Melhores Empresas para Começar a Carreira – Revista <i>Você S/A</i>.
Expandir a implementação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho (SGSST), em conformidade com o padrão SA 8000.	●	Foi realizada a expansão para o total de Agências do escopo da SA 8000 da Grande São Paulo.

METAS PARA 2014		
Dar continuidade à implementação do mapeamento de competências (potencial) e da estimativa de entrega (desempenho), que são a espinha dorsal do processo de desenvolvimento do capital humano, que, com a implantação da UniBrad, será ainda mais eficaz na recomendação das iniciativas para incrementar o desempenho das pessoas e, por consequência, da Organização.		
Figurar nos principais <i>rankings</i> elaborados por consultorias conceituadas no tema clima organizacional.		
Expandir a implementação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho (SGSST), em conformidade com o padrão SA 8000.		

● CUMPRIDO ● EM ANDAMENTO ● NÃO CUMPRIDO

RELACIONAMENTO COM ACIONISTAS E MERCADO (G4-26)

A relação que temos com acionistas e investidores é baseada em premissas de transparência e confiança, em linha com as nossas práticas de governança. O ano fechou com o total de R\$ 4,078 bilhões em dividendos e juros sobre o capital próprio para os acionistas, valor equivalente a 31,5% do lucro ajustado. Conforme disposição estatutária, aos acionistas estão assegurados juros sobre o capital próprio e/ou dividendos que, somados, correspondam, no mínimo, a 30% do lucro líquido do exercício, ajustado nos termos da lei societária.

Ao final de 2013, o valor de mercado do Bradesco chegou a R\$ 128,085 bilhões, de acordo com a cotação das ações.

RELAÇÕES COM ACIONISTAS, INVESTIDORES E ANALISTAS

Contamos com uma Área de Relações com Investidores (RI), responsável por compilar e divulgar informações aos acionistas, investidores e analistas do mercado de capitais. Também apresenta à Diretoria Executiva da Organização a percepção do mercado em relação ao Banco.

A Área de RI atende, de forma segmentada, investidores institucionais e investidores pessoas físicas.

ATENDIMENTO A ACIONISTAS, ANALISTAS E INVESTIDORES				
	2010	2011	2012	2013
Reuniões com investidores	130	168	149	129
Conferências telefônicas	78	210	236	213
Eventos no Brasil	17	24	26	23
Eventos no exterior	24	29	26	25
Encontros Apimec	19*	19*	18	14
Videochats	4	4	4	4
TOTAL	272	454	459	408

* Foi realizado um Encontro Instituto Nacional de Investidores (INI).

INVESTIDORES PESSOA FÍSICA

A Área de Relações com Investidores para atendimento à pessoa física participou de nove eventos do Circuito *Expo Money*, maior feira de educação financeira da América Latina. As palestras abordaram temas como cenário macroeconômico, mercado de capitais, sustentabilidade e finanças pessoais. A área coordenou Encontros Apimec, abordando as estratégias e principais números do Bradesco. Cerca de 2.570 pessoas acompanharam nossas apresentações em nosso *stand* e/ou em plenária.

Realizamos também cinco Encontros Apimec fora do Circuito *Expo Money*, que contaram com a participação da Diretoria Executiva, sendo que alguns tiveram transmissão ao vivo pela *Internet* e possibilidade de acesso via dispositivos móveis, além de tradução simultânea para o inglês. Em 2013, 2.371 pessoas participaram desses eventos presencialmente, enquanto outras 1.894 acompanharam via *Internet*.

Trimestralmente, quando da divulgação dos resultados da Organização, realizamos o *video-chat*, esclarecendo de forma *on-line* as perguntas encaminhadas pela *Internet*. No ano, tivemos 913 acessos nos quatro *videochats* realizados.

INVESTIDORES INSTITUCIONAIS

A Área de Relações com Investidores para atendimento institucional atende frequentemente analistas e investidores por telefone, *e-mail* e presencialmente, na sede do Bradesco.

Adicionalmente, marcamos presença em conferências e *road shows* no Brasil e no exterior. Em 2013, participamos de 23 eventos no Brasil e 25 no exterior, visitando investidores em nove países, nos continentes americano, europeu e asiático, atendendo 1.181 investidores.

Trimestralmente, a cada divulgação de resultados, realizamos teleconferências, em português e inglês, para analistas e investidores. Em 2013, contamos com a participação de 1.573 pessoas.

Destacamos ainda o 4º Bradesco *Open Day*, evento realizado em nossa sede, para analistas e investidores institucionais, que contou com a participação do Vice-Presidente do Conselho de Administração, do Diretor-Presidente e de outros membros da Diretoria Executiva.

METAS E OBJETIVOS DE 2013

META	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Ampliar o número de <i>conference calls</i> e encontros com analistas <i>buy side</i> e <i>sell side</i> .	●	O ano de 2013, pela primeira vez nos últimos quatro anos, foi marcado por uma redução do interesse dos investidores, em especial dos estrangeiros, pelo investimento em renda variável no Brasil, o que diminuiu o número de eventos realizados.

METAS PARA 2014

Ampliar o número total de eventos realizados, por meio de uma ação proativa junto aos investidores.

● CUMPRIDO

● EM ANDAMENTO

● NÃO CUMPRIDO

GESTÃO DE FORNECEDORES

(G4-12) (G4-HR5) (G4-HR6) (G4-EN33)
(G4-EN32) (G4-HR10) (G4-LA14) (FS6)

Mantemos padrões de relacionamento com os fornecedores pautados em diretrizes éticas e responsáveis. Para isso, contamos com uma estrutura normativa que inclui códigos de ética, políticas e manuais de procedimentos, bem como com equipes internas dedicadas ao atendimento dessas orientações.

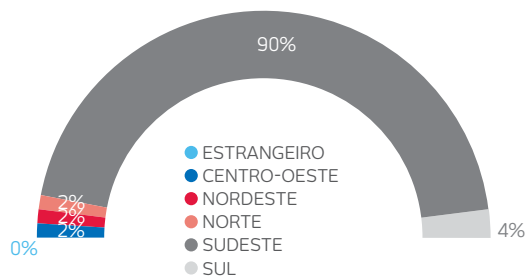
Os fornecedores são selecionados por meio de processo que avalia, entre outros fatores, o comprometimento com a sustentabilidade. Para tanto, utilizamos a ferramenta *Request for Information* (RFI), que examina informações cadastrais, comerciais, técnicas, econômico-financeiras e socioambientais dos potenciais fornecedores. Os critérios socioambientais correspondem a 15% da nota.

O processo pode contar com visitas técnicas para validar as informações descritas, bem como com a implantação de planos de ação, quando necessário. Foram avaliados 937 fornecedores pelo RFI, contra 326 em 2012.

Adicionalmente, exigimos certificações socioambientais, como *Forest Stewardship Council* (FSC), na aquisição de materiais gráficos e mobiliários, e ROHS e EPA, para equipamentos de informática, *cash dispensers* e *hardware mainframe*. Todos os contratos de fornecimento possuem cláusulas padronizadas de responsabilidade socioambiental. Ao assinar o contrato, o fornecedor se compromete a preservar o meio ambiente, a não adotar práticas de discriminação, a não empregar trabalho ilegal, escravo ou infantil, além de tomar ciência e formalizar sua adesão às diretrizes dos nossos Códigos de Conduta Ética (corporativo e setorial).

Foi criado, no ano, o Grupo Executivo de Compras, composto por um Vice-Presidente e quatro diretores executivos, que se reúne semanalmente para discutir assuntos ligados ao tema, além de ações que não estejam aderentes à Política de Compras e ao Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Compras.

GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS – BRASIL (G4-EC9)



QUANTIDADE DE FORNECEDORES

2010	2011	2012	2013
3.700	4.221	5.122	4.958*

*A redução do número de fornecedores em 2013 se deve ao saneamento da base de fornecedores.

PROGRAMA DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES ESTRATÉGICOS (G4-26)

Esse programa foi criado em 2008, para dialogar sobre a reavaliação da cadeia de suprimentos nas dimensões de custo total de aquisição, inovações, racionalização de processos, otimização de produtos, evolução da qualidade e sustentabilidade.

O formato do Programa está sendo reavaliado em 2014, para atualização das informações e expansão do número de fornecedores.

PROGRAMA DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO SOCIOAMBIENTAL DE FORNECEDORES (G4-HR5) (G4-HR11) (G4-EN33)

Criado em 2010, objetiva garantir o cumprimento de critérios legais e contratuais, bem como incentivar a ecoeficiência de processos, produtos e serviços de nossos parceiros, a fim de integrá-los em avanços contínuos de desenvolvimento, tendo em vista a legislação ambiental, de saúde e de segurança do trabalho, os critérios avaliados pelos índices de sustentabilidade, os parâmetros da *Global Reporting Initiative* (GRI), as normas internacionalmente aceitas e as diretrizes internas da Organização.

O Programa compreende as seguintes etapas:

- avaliação do fornecedor por meio de documentos e visitas técnicas;
- identificação de oportunidades de melhoria;
- proposição de planos de ação; e
- monitoramento do cumprimento dos planos de ação.

Por meio desse programa, é possível identificar e acompanhar os fornecedores causadores ou com potencial de causar impactos socioambientais. Com isso, podemos sugerir, via relatório de oportunidades de melhoria, que elaborem planos de ação, com medidas no sentido de evitar, mitigar e/ou reduzir esses riscos e impactos. Desde o início do Programa, 23 fornecedores foram submetidos à avaliação de impacto socioambiental. Desse total, 11 foram identificados como causadores de impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais. Dos fornecedores identificados como



11º Encontro Bradesco de Fornecedores, realizado em São Paulo.

15%

da nota de nossa ferramenta de seleção de fornecedores referem-se à análise de critérios socioambientais.

4.958

fornecedores estavam cadastrados em nossa base ao final de 2013.

potenciais causadores de impactos, quatro já apresentaram plano de ação e estabeleceram algum tipo de acordo para a melhoria de seu desempenho ambiental.

Contamos ainda com uma ferramenta de avaliação de riscos socioambientais desenvolvida exclusivamente para esse programa, que, em 2013, foi expandido para mais 14 fornecedores, totalizando 23 fornecedores, sendo 20 estratégicos e três do plano de expansão.

PROGRAMA DE ENGAJAMENTO DE FORNECEDORES

(G4-HR6) (G4-HR11) (G4-LA15)

O PEF, implantado em 2009, tem o intuito de promover a mobilização, a avaliação, o monitoramento e a orientação dos fornecedores inseridos no escopo da norma SA 8000, que é ampliado anualmente. Em 2013, atingimos 250 fornecedores significativos, ou seja, que estão inseridos em todas as etapas do modelo de engajamento.

Os processos contam com visitas técnicas e elaboração de planos de ação. São executados questionários de avaliação e um *checklist* de monitoramento utilizado em todas as visitas. Além disso, são realizadas entrevistas nos postos de trabalho de terceiros e visitas de monitoramento na sede das empresas fornecedoras.

Fornecedores e subfornecedores passam por auditorias internas com especialistas nos requisitos da norma e por auditorias de organismo certificador externo, bem como assinam a Declaração de Conformidade e Compromisso de Responsabilidade Social.

Em 2013, 524 fornecedores foram submetidos à avaliação de impactos em relação às práticas de direitos humanos. Os itens avaliados estão relacionados à fase de implementação e manutenção do SGRS Bradesco – norma SA 8000 e consideram temas como saúde e segurança, relações sindicais, remuneração e salário, jornada de trabalho, assédio moral e sexual, coerção e abusos verbais. No caso de evidenciarmos possíveis impactos, a área contratante é a responsável pelas medidas a serem tomadas.

QUESTIONÁRIO PERFIL DE SUSTENTABILIDADE

Em 2012, desenvolvemos o questionário Perfil de Sustentabilidade, para avaliar os fornecedores que atuam no escopo certificado na norma SA 8000, a fim de verificar suas práticas nas seguintes dimensões: Governança, Técnico-Operacional, Administrativo-Financeiro, Social e Ambiental. Em caso de pontuação não satisfatória, são recomendadas ações de melhoria. Esse processo foi implementado em 2013, de forma piloto, para 20 fornecedores mais relevantes, e foi iniciada a avaliação de outros 200 fornecedores, com conclusão prevista para 2014.



CDP SUPPLY CHAIN

Somos signatários do CDP desde 2006, e assumimos também o papel de multiplicadores do *Supply Chain Leadership Collaboration* (SCLC). Realizamos anualmente evento abordando o tema para incentivar os fornecedores à fazer a gestão e a divulgação de suas emissões de gases de efeito estufa (GEEs) e convidamos nossos fornecedores a responder ao questionário do CDP *Supply Chain*. Em 2013, foi realizado um *workshop* para fornecedores, a fim de auxiliá-los na elaboração de seus próprios inventários de emissões de GEEs e também nas respostas ao questionário.

ENCONTROS BRDESCO DE FORNECEDORES

(G4-26)

Por meio dos Encontros Bradesco de Fornecedores, realizados desde 2006, temos um processo contínuo de engajamento. Os objetivos desses encontros anuais são apresentar nossa estratégia e as principais ações no campo da sustentabilidade e convidar os fornecedores ao engajamento na responsabilidade socioambiental. Realizamos, em 2013, o 11º evento, com a participação de 63 empresas. Mais de mil fornecedores, no total, já participaram desses encontros.

CANAL DE RELACIONAMENTO (G4-26)

Em 2009, foi criado o [site fornecedoresbradesco.com.br](http://site.fornecedoresbradesco.com.br), um canal disponibilizado para o fornecedor se relacionar com o Bradesco. Em 2013, o *site* foi totalmente reformulado, com o visual simples e moderno, para melhorar ainda mais a comunicação com o nosso público fornecedor.

GERAÇÃO DE VALOR AOS FORNECEDORES

	2010	2011	2012	2013
Número de contratos	2.348	2.364	2.212	2.340
Volume financeiro (em bilhões)	R\$ 9,6	R\$ 14,5	R\$ 13,4	R\$ 16,0

METAS E OBJETIVOS DE 2013

METAS	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Concluir o Programa de Avaliação e Monitoramento nos fornecedores estratégicos e iniciar a expansão do Programa para os fornecedores de outras categorias.	●	É nossa estratégia continuar a expansão para outras categorias, de forma gradativa.
Realizar, pelo sexto ano, o engajamento dos fornecedores na iniciativa do CDP <i>Supply Chain</i> .	●	Realizado em junho de 2013.
Concluir o <i>e-learning</i> e disponibilizar o treinamento para os fornecedores de médio e pequeno portes do Bradesco.	●	<i>E-learning</i> em fase de programação, com estimativa de entrega no primeiro semestre de 2014. A plataforma para disponibilização do curso foi redefinida, considerando as especificações e características do público-alvo.
Ampliar as avaliações de fornecedores com a aplicação da ferramenta <i>Request for Information</i> (RFI).	●	Foram avaliados 937 fornecedores em 2013 (326 em 2012).
Realizar o 11º Encontro Bradesco de Fornecedores.	●	Realizado em 3 de dezembro de 2013.

METAS PARA 2014

- Realizar o 7º encontro do CDP *Supply Chain*.
- Realizar o 12º Encontro de Fornecedores.
- Realizar segunda turma de pós-graduação em Compras.
- Revisar a ferramenta do Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores.
- Iniciar a implantação de sistema para gestão de fornecedores.

● CUMPRIDO

● EM ANDAMENTO

● NÃO CUMPRIDO

Investimos em ações que beneficiem as comunidades em que estamos presentes.

COMUNIDADE (G4-EC7) (G4-SO1)

Presente em todos os municípios do País, o Bradesco investe em ações que beneficiem as comunidades onde mantém atividades. Para isso, são desenvolvidas e incentivadas inúmeras iniciativas e parcerias, tanto pontuais como de longo prazo, inclusive com trabalho voluntário dos funcionários.

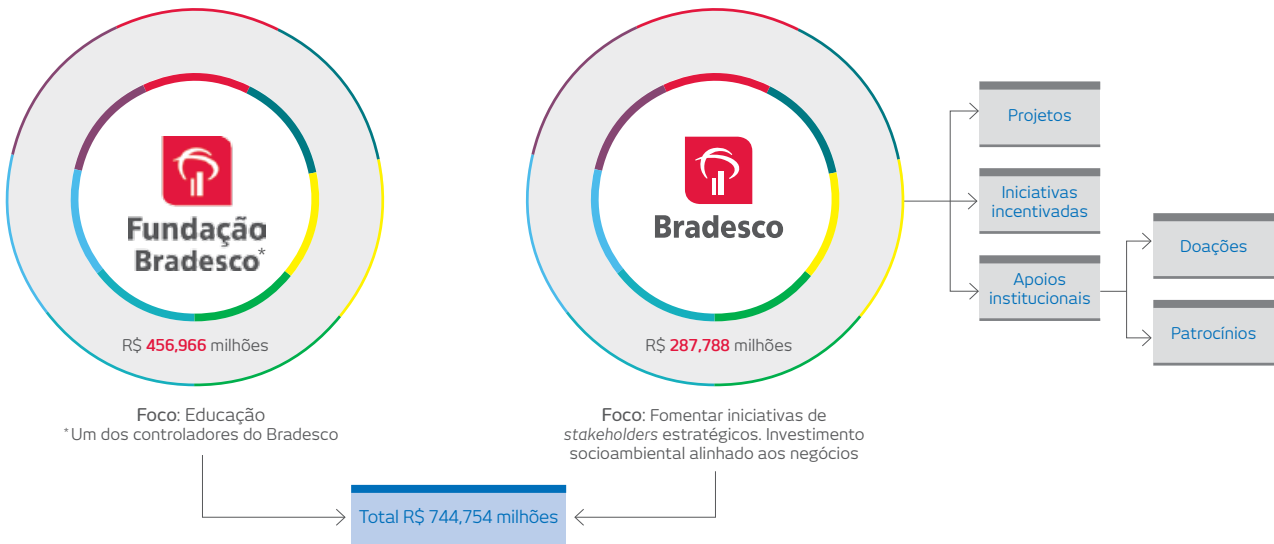
Desde 2008, usamos a ferramenta *Benchmarking* do Investimento Social Corporativo (Bisc) para aprimorar a gestão das práticas de investimentos socioambientais. Essa metodologia surgiu do

Encouraging Corporate Philanthropy (CECP), de Nova York (EUA). A ONG Comunitas trouxe o Bisc para o Brasil, reunindo um grupo de 22 instituições, que representam R\$ 2 bilhões em investimentos sociais; o Bradesco faz parte desse grupo, com 28% do total. O Bisc realiza um levantamento anual e analisa os dados qualitativos e quantitativos, contemplando as diversas formas de ação social empreendidas pelas empresas participantes, a fim de refletir o cenário brasileiro no setor. A iniciativa é custeada pelas instituições integrantes.

Alunos da Fundação Bradesco.



INVESTIMENTOS SOCIOAMBIENTAIS



Bradesco

PROJETOS (EM R\$ MILHÕES)				
	2010	2011	2012	2013
Projeto Integração Empresa Escola	0,403	0,644	0,692	0,680
Bradesco Esportes (incentivado)	3,125	4,223	4,612	5,481
Fundação Amazonas Sustentável (FAS)	11,030	11,678	12,402	12,039
Fundação SOS Mata Atlântica	12,946	18,493	23,081	10,000
Outros	6,377	17,222	17,531	8,861
TOTAL	33,881	52,260	58,318	37,061

INICIATIVAS INCENTIVADAS (EM R\$ MILHÕES)				
LEIS DE INCENTIVO	2010	2011	2012	2013
Rouanet	57,157	71,474	81,431 ⁽¹⁾	97,994
Audiovisual	0,395	0,537	0,600	0,800
Esporte	15,975	18,742	22,259	24,974
Estatuto da Criança e do Adolescente	9,593	11,258	11,060	16,308
Outros	(2)	(2)	0,280	0,835
TOTAL	83,120	102,011	115,630	140,911

APOIOS INSTITUCIONAIS (EM R\$ MILHÕES)				
RECURSOS PRÓPRIOS	2010	2011	2012	2013
Doações	11,211	15,419	18,421	32,931
Patrocínios	92,723	104,957	106,887 ⁽¹⁾	76,885
TOTAL	103,934	120,376	125,308	109,816

Fundação Bradesco

FUNDAÇÃO BRADESCO (EM R\$ MILHÕES)				
	2010	2011	2012	2013
Valor investido	257,511	287,554	369,537	451,816
Bradesco Esportes e Educação ⁽⁴⁾	4,828	4,338	4,679 ⁽³⁾	5,150
TOTAL	262,339	291,892	374,216	456,966

⁽¹⁾ Valores ajustados, considerando sua finalidade (incentivada ou via recursos próprios).

⁽²⁾ Valor incorporado em iniciativas a partir de 2012.

⁽³⁾ Os Valores foram realocados à luz de um processo de aprimoramento das ações existentes.

⁽⁴⁾ A Fundação Bradesco é mantenedora do Programa Bradesco Esportes e Educação.

FUNDAÇÃO BRADESCO

A Fundação tem como objetivo proporcionar educação e profissionalização para crianças, jovens e adultos e foi a ação pioneira de investimento social da Organização. A Fundação Bradesco atua como multiplicadora das melhores práticas pedagógico-educacionais e possui, hoje, um dos maiores programas socioeducacionais privados do mundo. A instituição mantém 40 escolas próprias, distribuídas por todos os Estados brasileiros e o Distrito Federal. As escolas beneficiam gratuitamente alunos em cursos de Educação Básica, Educação de Jovens e Adultos e na Formação Inicial e Continuada voltada à geração de emprego e renda.

A principal fonte de recursos da Fundação Bradesco vem da participação como acionista do Banco, cujo montante aplicado, em 2013, totalizou R\$ 456,966 milhões.

Em 2013, efetuamos uma reestruturação dos recursos pedagógicos da instituição e dos espaços físicos, apontando para um ensino de excelência e para a ampliação de horizontes, ao trabalhar pela formação integral dos alunos.

Durante o ano, foram beneficiados 101.781 alunos, atendidos por 3.086 funcionários. Na Educação Básica, que favorece por volta de 45 mil alunos, além do ensino formal, são oferecidos também alimentação, assistência médico-odontológica, material escolar e os uniformes, gratuitamente.

Na modalidade de educação a distância (EaD), por meio do seu portal *e-learning* Escola Virtual, foram beneficiados 455.088 alunos, que concluíram ao menos um dos diversos cursos oferecidos em sua programação, além de outros 71.742, em projetos e ações em parceria, como os Centros de Inclusão Digital (CIDs), o Programa Educa+Ação e os cursos de tecnologia (Educar e Aprender).

EDUCA+AÇÃO

Esse programa foi criado a partir de uma parceria entre o Bradesco e a Fundação Bradesco, a fim de contribuir para a melhoria do padrão educacional dos alunos da rede pública nos primeiros anos do Ensino Fundamental.

A iniciativa envolve a formação presencial e a distância dos professores, com foco na alfabetização dos alunos do 1º ao 3º ano do Ensino Fundamental, na distribuição de materiais didáticos, no acompanhamento por meio de visitas às escolas e na avaliação da aprendizagem dos alunos nas disciplinas de Língua Portuguesa e Matemática.

Em 2013, o Educa+Ação atendeu 13 cidades, beneficiando 25.312 alunos e mais de 1.000 professores. Foi investido o montante de R\$ 1 milhão.

As escolas recebem supervisão pedagógica, e os alunos são avaliados nas disciplinas de Língua Portuguesa, Matemática, Ciências, História e Geografia.

PROGRAMA BRADESCO ESPORTES E EDUCAÇÃO

Com mais de 26 anos de existência, o Programa Bradesco Esportes e Educação apoia o desenvolvimento de crianças e jovens, do sexo feminino, com idade entre 8 e 20 anos, por meio da prática esportiva nas modalidades vôlei e basquete. As atividades ocorrem em seu próprio Centro de Desenvolvimento Esportivo, em centros esportivos municipais e em escolas particulares, todos localizados em Osasco, na Grande São Paulo. Em 2013, foram atendidas cerca de 2 mil meninas em seus núcleos de Formação e de Especialistas.

Todas as educandas que compõem os núcleos de Formação têm acesso garantido à educação esportiva, independentemente de suas características físicas, como peso, altura e habilidades esportivas. A fim de incentivar a educação formal, a matrícula e a frequência no ensino regular são exigências para a participação no Programa.

O Programa oferece uniforme e material esportivo a todas as atletas e educandas. Ainda, de acordo com a categoria, as atletas que compõem os núcleos de Especialistas dispõem de uma estrutura de apoio que inclui benefícios como seguro de vida, plano de saúde, bolsa-auxílio, transporte e alimentação.

FUNDAÇÃO BRADESCO (EM MILHÕES DE REAIS)			
RECURSOS PRÓPRIOS	2011	2012	2013
Valor investido	291,892	369,537	451,815
Bradesco Esportes e Educação*	**	4,679	5,150
TOTAL	291,892	374,216	456,966

* A Fundação Bradesco é mantenedora do Programa Bradesco Esportes e Educação.

** Valores foram realocados à luz de um processo de aprimoramento das ações existentes.

As educandas e atletas também recebem informações e orientações regulares sobre cuidados pessoais, estresse, adolescência, prevenção ao uso de drogas, doenças sexualmente transmissíveis e gravidez precoce.

Em 2013, foram investidos R\$ 10,6 milhões para atender as meninas que participaram do Programa.

Foi o primeiro programa esportivo e social do País a receber recursos da Lei de Incentivo Fiscal.

PROJETO INTEGRAÇÃO EMPRESA ESCOLA

(G4-SO1)

No Estado do Rio de Janeiro, o Grupo Bradesco Seguros, junto da Fundação Bradesco, promove o Projeto Integração Empresa Escola (PIEE), que busca estimular a integração social, a formação de cidadania e a promoção da qualidade de vida dos participantes, por meio do desenvolvimento de atividades esportivas e culturais. Em 2013, foram investidos R\$ 679 mil. Oferecemos 658 vagas em oito modalidades esportivas e 200 vagas em quatro modalidades culturais.

Por intermédio do desenvolvimento de inúmeras ações ao longo do ano, como competições, amistosos internos e externos, apresentações teatrais e exposições, é estimulada a integração dos alunos, propiciando a troca de experiências e o interesse pelas atividades esportivas e culturais. Semestralmente, são realizadas avaliações com os responsáveis e os alunos do PIEE.

PROGRAMA VOLUNTÁRIOS BRADESCO

(G4-SO1)

O Programa Voluntários Bradesco estimula e apoia os funcionários para o exercício da cidadania em atividades de cunho transformador realizadas em comunidades de todo o Brasil.

Em 2013, foi realizada uma parceria com a Área de Recursos Humanos, a fim de agregar novos aprendizados ao desenvolvimento das ações voluntárias.

Com isso, lançamos a ação Voluntários Mais, um projeto ganha-ganha que visa incentivar a realização de trabalho voluntário transformador desenvolvido por meio de equipes. Os seis temas trabalhados nessa ação são: planejamento estratégico, criatividade, comunicação, trabalho

em equipe, empreendedorismo e relacionamento interpessoal. Ao todo, 839 funcionários, de 15 Estados, participaram da iniciativa. Os resultados finais serão apresentados em 2014.

Dentre as ações no ano, também podemos destacar:

- o Dia Nacional de Ação Voluntária (DNAV), realizado pela Fundação Bradesco, em parceria com o Programa Voluntários Bradesco, estimula os funcionários da Organização e seus familiares, além de alunos e professores da Fundação, a realizar atividades em benefício de comunidades ou instituições sociais;
- as oficinas do Aprender para o Bem mobilizaram 305 funcionários, em São Paulo e no Rio de Janeiro. As capacitações de 2013 abordaram os temas: "O poder do trabalho em equipe", "Empatia e criatividade" e "Empreendedorismo", entre outros. Já consolidadas entre os funcionários, as oficinas são eficientes métodos de capacitação para o exercício do voluntariado.

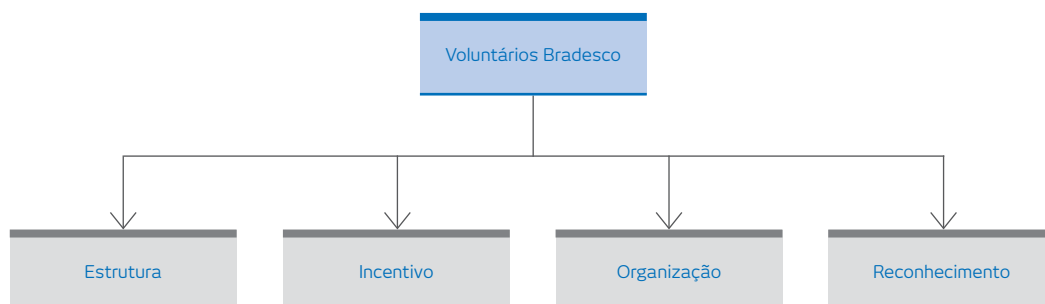
Em 2013, o Bradesco foi patrocinador e participou como um dos debatedores do VI Seminário Anual do Conselho Brasileiro de *Voluntariado Empresarial* (CBVE), realizado em São Paulo. Na ocasião, foi lançada a publicação *Voluntariado Empresarial: do conceito à prática*, da qual fazemos parte.

Participamos ainda da VI Conferência Regional Latinoamericana de Voluntariado, promovida pela *International Association for Volunteer Effort* (Iave), no Equador. Com o tema "Voluntariado como expressão de participação social", o objetivo do evento foi identificar os desafios que deverão reger uma estratégia global para promover a participação dos cidadãos na próxima década.

DIA NACIONAL DE AÇÃO VOLUNTÁRIA (DNAV)

	2012	2013
Atendimentos	431.672	314.452
Pontos de atendimento	86	72
Voluntários participantes	26.386	25.218
Funcionários voluntários	12.414	12.673

VOLUNTÁRIOS BRADESCO



PORTAL VOLUNTÁRIOS BRADESCO

	2010	2011	2012	2013
Funcionários cadastrados	10.664	11.990	13.343	14.520
(% em relação ao total de funcionários)	(11,2)	(11,4)	(12,9)	(14,3)
Familiares cadastrados	263	239	279	296

METAS E OBJETIVOS DE 2013

METAS	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Realizar ações com foco em capacitação dos voluntários.	●	Realizamos, mais uma vez, o Aprender para o Bem e iniciamos a ação do Voluntários Mais.
Manter o fomento ao uso do Portal Voluntários Bradesco, aumentando o número de cadastrados.	●	Aumentamos o número de cadastrados no Portal.

METAS PARA 2014

Manter o fomento ao uso do Portal Voluntários Bradesco, aumentando o número de cadastrados.
Ampliar a ação Voluntários Mais para novos temas.

● CUMPRIDO ● EM ANDAMENTO ● NÃO CUMPRIDO

FUNDAÇÃO AMAZONAS SUSTENTÁVEL

(G4-EC8)

Uma parceria entre o Bradesco e o poder público – o governo do Estado do Amazonas –, com as finalidades de valorizar a Floresta Amazônica e priorizar a qualidade de vida das comunidades ribeirinhas, a Fundação Amazonas Sustentável (FAS) contribuiu, em 2013, para a manutenção de um conjunto de 15 unidades de conservação ambiental no Estado do Amazonas, que cobrem o equivalente a 10,5 milhões de hectares.

A Instituição mantém o Programa Bases do Aprendizado, voltado para o treinamento de educadores, com os objetivos de abordar temas da realidade local e trabalhar habilidades e competências, como raciocínio lógico, comunicação e habilidades sociais. Por meio desse Programa, capacitou 132 professores.

O Programa Bolsa Floresta, de responsabilidade da FAS, com foco em recompensar as populações tradicionais pela manutenção dos serviços ambientais prestados pelas florestas tropicais, beneficiou 8.855 famílias em 2013, o que representa 37.833 pessoas, um aumento de 401 famílias e 1.291 pessoas em relação ao ano de 2012.

Outro destaque em 2013 é que o serviço Bradesco Expresso passou a beneficiar duas unidades de conservação (Rio Negro e Uacari), contribuindo para a dinâmica da economia local e para a melhoria da qualidade de vida dos ribeirinhos, principalmente minimizando deslocamentos e facilitando o acesso a serviços bancários.

FUNDAÇÃO SOS MATA ATLÂNTICA

(G4-EC8)

Criada em 1986, a Fundação SOS Mata Atlântica é uma organização não governamental instituída para colaborar com a conservação da diversidade biológica e cultural do bioma Mata Atlântica e ecossistemas sob sua influência. Desde 1989, o Bradesco firmou uma parceria com a Fundação e, por meio de produtos como o Cartão de Afinidade SOS Mata Atlântica e o Título de Capitalização Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica, arrecada recursos que são repassados

TOTAL DE MUDAS DE ÁRVORES VIABILIZADAS PELA COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS*

	2010	2011	2012	2013
Cartão Bradesco SOS Mata Atlântica	380	480	1.000	680
Título de Capitalização Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica	550	520	925	380
Hiperfundo	10	5	6	**
TOTAL	940	1.005	1.931	1.060

*Quantidades fornecidas pela SOS Mata Atlântica, em milhares de árvores.

**Em setembro de 2012, os veículos sorteados foram substituídos por CDBs e, dessa forma, deixaram de ser convertidos no plantio de árvores.

à ONG. De 1989 até hoje, já foram repassados cerca de R\$ 146 milhões à entidade. Os valores são investidos em projetos voltados para a educação ambiental, o monitoramento da Mata Atlântica e a restauração florestal. Desde o início da parceria, o montante destinado à Fundação viabilizou o plantio de mais de 34 milhões de mudas de árvores nativas em áreas da Mata Atlântica, o que equivale à recuperação de 20.396 hectares, ou 24.831 campos de futebol. Essas árvores, quando adultas (em 20 anos), terão compensado aproximadamente 6 milhões de toneladas de CO₂.

PROJETO TAMAR (G4-EC8)

Criado em 1980, pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), o Projeto Tamar é conhecido internacionalmente como uma das mais bem-sucedidas experiências de conservação do ecossistema marinho e serve de modelo para outros países. A Instituição conta com o apoio da Bradesco Capitalização.

INSTITUTO AYRTON SENNA (G4-EC8)

Parceiro por intermédio da Bradesco Capitalização, o Instituto Ayrton Senna é uma organização que tem por objetivo melhorar a educação no Brasil, por meio de pesquisas e produção de conhecimento.

O Instituto integra a rede de Cátedras da Unesco desde 2004, cuja finalidade principal é incentivar a capacitação de educadores, usando como base a troca de conhecimento e o espírito de solidariedade instituído entre os países em desenvolvimento.

LONGEVIDADE

Em sua sétima edição, o Circuito da Longevidade Bradesco Seguros conta com o apoio da Lei de Incentivo ao Esporte. O valor recebido das inscrições é doado a entidades sociais escolhidas pelos municípios onde as provas acontecem. A iniciativa contou com 54 mil participantes em 2013, em 14 etapas. Desde a sua criação, em 2007, o evento já atingiu a marca de 277 mil inscritos.

Além da corrida, o evento gera mobilização por onde passa. São aplicados questionários sobre qualidade de vida, que servem de base para a criação de um *ranking* que mostra a qualidade de vida em cada uma das localidades.

Pela primeira vez no Brasil, aconteceu no Rio de Janeiro, em outubro de 2013, patrocinado pelo Grupo Bradesco Seguros, o encontro anual *World Demographic & Ageing Forum* (WDA). O Fórum teve como tema central a dimensão do cuidado – como estar alinhado à "Revolução da Longevidade". Foram discutidas propostas políticas e intervenções que promovam o envelhecimento ativo, adotando uma perspectiva que encare o envelhecimento como uma conquista da sociedade.

Para 2014, o Grupo Bradesco Seguros planeja lançar um programa voltado para cuidadores de idosos e retomar o Programa Porteiro Amigo do Idoso, com turmas no Rio de Janeiro, São Paulo (capital e Santos), Espírito Santo e Belo Horizonte.

VIII FÓRUM DA LONGEVIDADE

Em outubro, foi realizado o VIII Fórum da Longevidade, que, além de profissionais com *expertise* nas áreas de economia, finanças pessoais e saúde, contou com profissionais como a epidemiologista e geriatra Linda P. Fried, Vice-Presidente do Centro Médico da Universidade de Columbia (EUA) e principal pesquisadora do envelhecimento saudável; a geriatra brasileira Cláudia Burlá, ex-secretária geral da Associação Internacional de Geriatria e Gerontologia; Jane Barrat, gerontóloga, secretária geral da *International Federation of Ageing* (IFA); Mayte Sancho, gerontóloga, especialista em novos modelos de atenção ao envelhecimento do Instituto Matía, da Espanha, entre outros. O evento, que contou com a presença de cerca de 500 convidados, também foi transmitido ao vivo pela *Internet*.

Durante essa edição do Fórum, foram entregues os Prêmios Longevidade Bradesco Seguros – Jornalismo e Histórias de Vida, em sua segunda edição.

PROJETO OLÍMPICO – APOIO AO ESPORTE BRASILEIRO

Por meio do Banco e da Seguradora, somos patrocinadores oficiais dos Jogos Olímpicos Rio 2016 e dos Jogos Paraolímpicos Rio 2016. Além disso, patrocinamos as confederações nacionais de esportes aquáticos, vela, judô, basquete, remo e rúgbi.

FESTAS POPULARES E INCENTIVO CULTURAL

Em incentivo à cultura popular nacional, patrocinamos festas populares brasileiras, colaborando para a transformação e o enriquecimento cultural de nosso povo. Em 2013, o Bradesco investiu um total de R\$ 140,911 milhões, por meio de leis brasileiras de incentivo, e R\$ 109,816 milhões, em apoios institucionais utilizando recursos próprios.

Participantes do Projeto Integração Empresa Escola (PIEE-RJ).



DEMAIS PARCERIAS (G4-EC8)**IBCC**

A Bradesco Capitalização mantém parceria com o Instituto Brasileiro de Controle do Câncer (IBCC), instituição que promove ações de prevenção, diagnóstico precoce e tratamentos de diversos tipos de câncer.

TELETON – AACD

Há 16 anos o Bradesco patrocina o Teleton, maratona televisiva com a participação de emissoras de TV que formam uma rede em nome da Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD). Em 2013, contribuímos com R\$ 1,2 milhão.

FUNDAÇÃO DORINA NOWILL

Em 2013, completou 15 anos a parceria entre o Bradesco e a Fundação Dorina Nowill, que tem como alvo a inclusão social de pessoas cegas ou com baixa visão e oferece serviços aos deficientes visuais e suas famílias. Além de contribuições em dinheiro, a parceria favorece também a criação de produtos e serviços que atendam as necessidades desse público.

RELACIONAMENTO COM O GOVERNO E A SOCIEDADE**PODER PÚBLICO**

Relacionamo-nos com governos e entidades da sociedade civil. Esse relacionamento acontece por intermédio de ações das plataformas de atendimento que abrangem todos os Estados e que oferecem produtos e serviços voltados ao setor público.

Colaboramos, via Febraban, no desenvolvimento de políticas públicas e de *lobbies/advocacy*. A participação do Bradesco com relação a políticas públicas está sempre alinhada a um posicionamento institucional e/ou setorial.

Com relação a eventuais doações e/ou contribuições financeiras a partidos políticos ou em nome de candidatos a cargos eletivos, essas ocorrem em estrita conformidade com a legislação vigente, em especial a aplicável às campanhas eleitorais. Todas as ações dessa natureza são devidamente informadas, por meio da *Internet*, no *site* do Tribunal Superior Eleitoral (TSE).

RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS REGULADORES/FISCALIZADORES E ENTIDADES (G4-EN29) (G4-SO8) (G4-PR9)

Todas as nossas atividades são fiscalizadas por órgãos como o Banco Central, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Superintendência de Seguros Privados (Susep), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e a *Security and Exchange Commission* (SEC), dos EUA. Pagamos um total de R\$ 3.432.245,64, referentes a multas aplicadas pela Polícia Federal em decorrência de falhas no funcionamento de dispositivos de segurança (não houve sanções não monetárias). Pagamos o valor de R\$ 1.812.151,45 em autos de infrações trabalhistas de artigos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), além de um valor total de R\$ 794.100,00 por descumprimento de normas e/ou regulamentos da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Em 2013, o Grupo Bradesco Seguros pagou um total de R\$ 6.708.734,79 referentes a multas aplicadas pela Susep e pela ANS. Não houve multas judiciais ou provenientes de arbitragem.

Não ocorreram perdas financeiras resultantes de não conformidades com leis e regulamentos ambientais.

CONCORRÊNCIA

Não foram registradas ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio contra o Bradesco.

ORGANIZAÇÕES DO TERCEIRO SETOR (ONGs) (G4-16)

Mantemos relacionamento aberto com várias organizações não governamentais (ONGs), tanto com a participação em grupos e fóruns de discussão de organizações como o Instituto Ethos, Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife), Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) e Instituto Akatu, entre outros, como por ações de investimentos socioambientais.

RATINGS/RECONHECIMENTOS/ CERTIFICAÇÕES (G4-15)

Confira os principais *ratings*, certificações e processos de premiação/reconhecimento da Organização Bradesco em 2013.

RATINGS

Ao Bradesco, em 2013, dentre os índices de avaliação atribuídos a bancos do País por agências e entidades nacionais e internacionais, registramos:

- A agência de classificação de risco de crédito *Standard & Poor's* firmou os *ratings* de curto prazo 'A2' em moeda local e estrangeira e os *ratings* de longo prazo 'BBB' em moeda local e estrangeira.

RANKINGS/PREMIAÇÕES

Em 2013, renomadas publicações e entidades nacionais e internacionais fizeram distinção ao Bradesco, destacando nossa atuação empresarial, além de produtos, serviços e projetos específicos. Para conhecer esses reconhecimentos, consulte o site bradescori.com.br > Reconhecimentos.

CERTIFICAÇÕES

Contamos com as certificações a seguir em nosso sistema de gestão.

SA 8000 – RESPONSABILIDADE SOCIAL

O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Bradesco abrange a sede, na Cidade de Deus (Osasco-SP), o *Call Center*, o Grupo Segurador e alguns prédios administrativos, além de algumas unidades da Rede de Agências nos municípios de Osasco e São Paulo. Fundamentado na norma internacional SA 8000®:2008, estabelece requisitos em conformidade com a Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização e tem por objetivo promover a melhoria contínua das relações e condições do ambiente de trabalho, estendendo o compromisso de respeito aos direitos humanos, direitos da criança e direitos fundamentais do trabalho aos nossos fornecedores.

OHSAS 18001 – SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Essa certificação, internacionalmente reconhecida para sistemas de gestão de saúde ocupacional e segurança, abrange o Centro de Tecnologia da Informação (CTI) na Cidade de Deus (Osasco-SP), e os prédios da Av. Paulista e da Rua Itapeva, em São Paulo (SP). A OHSAS 18001 foi desenvolvida com compatibilidade com a ISO 9001 e a ISO 14001. O Sistema de Gestão em Segurança e Saúde Ocupacional colabora efetivamente na identificação dos perigos e riscos, no monitoramento visual dos ambientes do trabalho e no cumprimento da legislação vigente, proporcionando um ambiente seguro e saudável aos funcionários.

ISO 14001 – GESTÃO AMBIENTAL

Sistema de gestão que auxilia o cumprimento de objetivos ambientais, com destaque para trabalhos de redução da geração de resíduos sólidos de obras civis e do consumo de insumos. O Bradesco foi a primeira instituição financeira no Brasil a receber essa certificação, contemplando os prédios da Avenida Paulista, em São Paulo (SP), e o Centro de Tecnologia da Informação, na Cidade de Deus (Osasco-SP).

ISO 14064 – QUANTIFICAÇÃO E RELATO SOBRE GASES DE EFEITO ESTUFA

Abrange toda a Organização Bradesco, incluindo emissões diretas, emissões indiretas por importação de energia elétrica e outras emissões indiretas das empresas controladas operacionalmente pelo Bradesco S/A.

GOODPRIV@CY – PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

Temos quatro certificados concedidos para produtos e serviços da Organização, adotando um padrão internacional que abrange requisitos para proteção e privacidade de dados.

ISO 9001 – GESTÃO DA QUALIDADE

Possuímos 161 escopos certificados, que têm por objetivo melhorar continuamente o desempenho dos processos e dos negócios, além de buscar o aumento da satisfação do cliente, considerando as necessidades de todas as partes interessadas.

ISO 27001 – GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Possuímos três certificados, um abrangendo os processos relacionados à segurança lógica, visando garantir as senhas de acesso aos aplicativos e à infraestrutura tecnológica interna do Banco – DPCD – na área de segurança; um aplicado aos processos de infraestrutura, armazenamento e operação de Tecnologia da Informação do Banco – DPCD-CTI –; e um relacionado a projeto, processo operacional, monitoria, gerenciamento e qualidade do setor de Segurança Lógica.

ISO 20000 – GESTÃO DE ENTREGA DE SERVIÇOS DE TI

Dois certificados foram concedidos: Sistema de Gerenciamento de Serviços da Gestão da Entrega de Serviços de TI pelo Banco Bradesco – DPCD, que dá suporte à entrega dos seguintes serviços: processamento de rotinas e serviços transacionais, transferência de arquivos, impressão de relatórios e documentos para clientes, comunicação de dados, instalação de *software* e suporte em equipamentos nas dependências dos usuários; e Sistema de Gerenciamento de Serviços da Gestão de Serviços de TI pela Bradesco Seguros e Previdência – Superintendências de Suporte, Escritório de Projetos e Governança de TI no RJ, que dá suporte à entrega dos seguintes serviços: transmissão, processamento, comunicação e impressão de dados.

SOBRE O RELATÓRIO

(G4-17) (G4-18) (G4-19) (G4-20) (G4-21) (G4-23)

Este Relatório Anual abrange a Organização Bradesco* e foi elaborado de acordo com as diretrizes da versão G4 para relatórios corporativos da *Global Reporting Initiative* (GRI). É o oitavo ano consecutivo em que adotamos as diretrizes GRI para o desenvolvimento do Relatório.

Pela primeira vez na Organização Bradesco, o Relatório está sendo publicado de forma unificada, abrangendo informações dos Relatórios: Anual; de Sustentabilidade; e das Demonstrações Contábeis e de Análise Econômico-Financeira. Este volume unificado recebe o nome de Relatório Anual Bradesco 2013.

* As empresas que fazem parte dos limites deste Relatório estão listadas no *organograma societário* apresentado no item "Empresas Bradesco" do capítulo "Perfil Corporativo" deste Relatório

A Organização Bradesco aplicou os princípios de definição de conteúdo do Relatório propostos pela GRI no desenvolvimento da Matriz de Relevância, com apoio da consultoria Ricca. O Relatório foi verificado pela DNV *Business Assurance Brazil* e pela KPMG Auditores Independentes, ambas externas e independentes. O processo de elaboração do Relatório foi conduzido com o apoio da consultoria ERM Brasil e da Report Sustentabilidade.

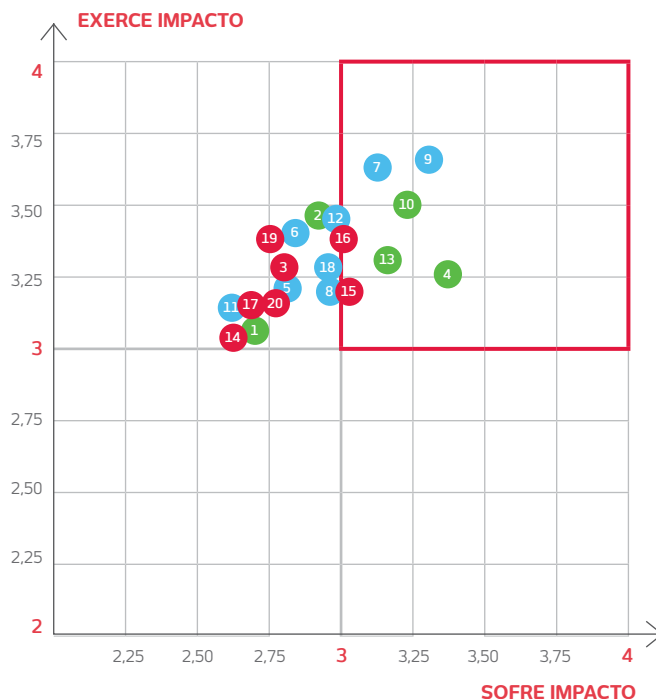
MATERIALIDADE

(PROCESSO DE DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO)

A elaboração baseou-se na nova Matriz de Relevância, cujo processo está detalhado no item "Planejamento Estratégico de Sustentabilidade" do capítulo "Estratégia Empresarial" deste Relatório.

Inicialmente, obteve-se uma lista de 20 temas relevantes.

MATRIZ DE RELEVÂNCIA – PÚBLICOS INTERNO E EXTERNO



TEMAS RELEVANTES

1. Institucionalização da sustentabilidade.
2. Monitoramento de indicadores de sustentabilidade padronizados na Organização.
3. Comunicação das ações/estratégia de sustentabilidade.
4. Regulamentação mais exigente em relação ao setor quanto ao desenvolvimento da sustentabilidade empresarial.
5. Oferta de produtos e serviços socioambientais.
6. Atuação em microfinanças e microcrédito.
7. Presença nas comunidades e inclusão financeira.
8. Adoção de princípios para o investimento responsável.
9. Avaliação de critérios socioambientais na concessão de crédito e financiamento.
10. Gestão de risco socioambiental.
11. Gestão das mudanças climáticas e gestão de gases de efeito estufa (riscos e oportunidades).
12. Educação financeira.
13. Ética e transparência na oferta de produtos e serviços.
14. Investimento social atrelado aos negócios.
15. Desenvolvimento, atração e retenção de talentos.
16. Gestão de fornecedores.
17. Promoção da diversidade e geração de valor à sociedade.
18. Acessibilidade.
19. Ecoeficiência.
20. Educação para a sustentabilidade.

Os resultados (Matriz de Relevância para *stakeholders* internos e externos) foram submetidos à avaliação do Comitê de Sustentabilidade, que incluiu três temas, por entenderem que os mesmos são importantes e relevantes para a Organização.

Dos 23 temas materiais da Matriz de Relevância, sete foram considerados prioridade para a Orga-

nização. São os temas alocados no quadrante superior direito da Matriz de Relevância, que foram correlacionados com aspectos GRI, os quais estão reportados por meio de informações de gestão e indicadores de desempenho.

Os temas materiais correlacionados aos aspectos GRI G4 estão a seguir descritos.











TEMAS DA MATRIZ	ASPETOS GRI G4
4 - Regulamentação mais exigente em relação ao setor quanto ao desenvolvimento da sustentabilidade empresarial. (Demandas do governo para desenvolvimento da sustentabilidade empresarial, exigindo a oferta de produtos sustentáveis, a criação de políticas e a publicação de relatórios de sustentabilidade).	Conformidade ambiental, social e de produto.
7- Presença nas comunidades e inclusão financeira. (Por meio da presença nas comunidades com capilaridade da Rede de Atendimento, respeitando as diversidades de cada público e com oferta para atender essa demanda específica).	Comunidades locais.
9 - Avaliação de critérios socioambientais na concessão de crédito e financiamento. (Considerando riscos de investimento em projetos que possam impactar negativamente a imagem do Banco, o seu patrimônio, a sociedade ou o meio ambiente).	Portfólio de produtos.
10 - Gestão de risco socioambiental. (Com a avaliação e mensuração dos riscos socioambientais aos quais o negócio está exposto, definição de medidas para mitigá-los e planejamento de operações que possam revertê-los).	Portfólio de produtos e auditoria.
13 - Ética e transparência na oferta de produtos e serviços. (Evitando venda combinada, cláusulas contratuais "obscuras" aos clientes leigos ou vendas de produtos sem clareza, somente para alcance de meta).	Rotulagem de produtos e serviços.
15 - Desenvolvimento, atração e retenção de talentos. (Atração e retenção de profissionais investindo em capacitação, plano de carreira, reconhecimento, remuneração e benefícios atrativos, meritocracia etc).	Portfólio de produtos e rotulagem de produtos e serviços.
16 - Gestão de fornecedores. (Incluindo mais critérios de qualidade e sustentabilidade na compra e contratação para desenvolvê-los do ponto de vista da sustentabilidade e de sua capacidade de atendimento e crescimento do negócio).	Práticas de aquisição, energia, emissões, avaliação ambiental de fornecedores, avaliação de práticas trabalhistas de fornecedores, trabalho forçado, trabalho infantil e avaliação de direitos humanos de fornecedores.

Neste ciclo de relato, a Organização considerou os aspectos mais importantes para todas as entidades que compõem o limite do Relatório (entidades descritas no organograma societário, no capítulo "Perfil Corporativo"). Não foi aplicado critério de exclusão de relevância e importância dos aspectos materiais nas entidades dentro da Organização.

Para os próximos ciclos, a Organização pretende ampliar e articular o escopo de suas iniciativas de identificação de impactos e riscos ambientais, econômicos e sociais, para discriminação de onde

os impactos ocorrem, considerando o conjunto de suas atividades. Esse aprofundamento do entendimento sobre atividades e correspondentes impactos e riscos deve gerar uma revisão da Matriz de Relevância e da descrição dos limites da Organização.

A publicação deste Relatório está alinhada ao nosso compromisso como signatários do Pacto Global (desde 2005), do qual também fazemos parte do Comitê Brasileiro do Pacto Global (CBPG).

PACTO GLOBAL X GRI (CORRELAÇÕES)				
	Correlações	Indicadores GRI diretamente relevantes	Itens de gestão relacionados	
DIREITOS HUMANOS	 1	As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.	Ações tomadas para implementar o Princípio 1: G4-HR11, G4-SO1, G4-SO2, FS1, FS2. Resultados da implementação do Princípio 1: G4-HR1, G4-HR5, G4-HR6.	G4-1, G4-19, G4-27.
	 2	Assegurar-se de sua não participação em violações desses direitos.	Ações tomadas para implementar o Princípio 2: G4-HR10. Resultados da implementação do Princípio 2: G4-HR1.	G4-1, G4-19, G4-34, G4-27.
TRABALHO	 3	As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.	Ações tomadas para implementar o Princípio 3: G4-LA4. Resultados da implementação do Princípio 3: G4-11.	G4-1, G4-11, G4-12, G4-24, G4-27.
	 4	A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.	Ações tomadas para implementar o Princípio 4: G4-HR6.	G4-1.
	 5	A abolição efetiva do trabalho infantil.	Ações tomadas para implementar o Princípio 5: G4-HR5.	G4-1.
	 6	Eliminar a discriminação no emprego.	Ações tomadas para implementar o Princípio 6: G4-56. Resultados da implementação do Princípio 6: G4-10, G4-LA1, G4-LA3, G4-LA9, G4-LA11, G4-LA13, G4-LA14, G4-LA15.	G4-1, G4-10, G4-12, G4-34.
MEIO AMBIENTE	 7	As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.	Ações tomadas para implementar o Princípio 7: G4-EC2, G4-EN27, G4-EN32, G4-EN33. Resultados da implementação do Princípio 7: G4-14.	G4-1, G4-14, G4-34.
	 8	Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.	Ações tomadas para implementar o Princípio 8: G4-EN27, G4-EN32, G4-EN33, FS8, FS12. Resultados da implementação do Princípio 8: G4-EN28, G4-EN29, FS10, FS11.	G4-1.
	 9	Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.	Ações tomadas para implementar o Princípio 9: G4-EN27, G4-EN32, G4-EN33.	G4-1.
CONTRA A CORRUPÇÃO	 10	As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.	Ações tomadas para implementar o Princípio 10: G4-41, G4-56. Resultados da implementação do Princípio 10: G4-41, G4-56.	G4-1, G4-19, G4-27, G4-56.

Os itens de gestão aqui não relacionados não têm requisito específico do Pacto Global.

TABELA DE INDICADORES GRI (G4-32)

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA	AUDITADOS	RESPOSTA	OMISSÕES
ESTRATÉGIA E ANÁLISE					
G4-1	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização (p. ex.: Diretor-Presidente, Presidente do Conselho de Administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	●	✓	Página 2 - Mensagem da Administração	Em 2013, o Bradesco unificou os Relatórios Anual e de Sustentabilidade e, por meio de um processo de integração de informações econômico-financeiras às socioambientais, que estará em curso na Organização a partir de 2014, pretende refletir esse posicionamento na mensagem da Presidência em seus próximos Relatórios Anuais.
PERFIL ORGANIZACIONAL					
G4-3	Relate o nome da organização.	●	✓	Página 6 - Um pouco de nossa história	
G4-4	Relate as principais marcas, produtos e serviços.	●	✓	Página 7 - Empresas Bradesco Página 8 - Rede de atendimento Página 21 - A marca Bradesco Página 38 - Desempenho operacional	
G4-5	Relate a localização da sede da organização.	●	✓	Página 124 - Endereços e contatos	
G4-6	Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	●	✓	Página 8 - Rede de atendimento	
G4-7	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	●	✓	Página 4 - Quem somos	
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	●	✓	Página 4 - Quem somos Página 8 - Rede de atendimento Página 15 - Presença do Bradesco no País apoiando a inclusão financeira Página 44 - Segmentação de mercado	
G4-9	Relate o porte da organização.	●		Principais indicadores de 2013 (contracapa)	
G4-10	Relate o número total de empregados.	●	✓	Página 81 - Estratégia de gestão (funcionários por categoria) Página 86 - Diversidade	
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	●		Página 91 - Relações sindicais	
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	●	✓	Página 94 - Gestão de fornecedores	
G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	●	✓	Relatório da Administração, disponível em: bradescom.com.br > Relatórios e Planilhas > Relatórios Trimestrais	
G4-14	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	●	✓	Página 63 - Risco socioambiental	
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	●	✓	Página 10 - Estratégia empresarial Página 60 - Governança da sustentabilidade Página 66 - Adesão a compromissos externos Página 106 - Certificações	
G4-16	Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa.	●	✓	Página 105 - Organizações do Terceiro Setor (ONGs)	
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES					
G4-17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras e se alguma não foi coberta pelo relatório.	●	✓	Página 5 - Organograma societário Página 108 - Sobre o relatório	
G4-18	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	●	✓	Página 13 - Planejamento estratégico de sustentabilidade Página 108 - Sobre o relatório	

● ADERENTE

● PARCIALMENTE ADERENTE

● NÃO ADERENTE

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA	AUDITADOS	RESPOSTA	OMISSÕES
G4-19	Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	●	✓	Página 108 - Sobre o relatório	
G4-20	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização.	●	✓	Página 108 - Sobre o relatório	
G4-21	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização.	●	✓	Página 108 - Sobre o relatório	
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	●	✓	As informações referentes a alterações em relação aos anos anteriores, como dados do ano-base e métodos de medição, acompanham as novas informações nos respectivos capítulos ou tabelas específicas. Não houve alterações na natureza do negócio ou fusões e aquisições no período	
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	●	✓	Página 108 - Sobre o relatório	
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS					
G4-24	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	●	✓	Página 68 - Públicos estratégicos	
G4-25	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	●	✓	Página 68 - Públicos estratégicos	
G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	●	✓	Página 15 - Educação financeira Página 20 - Inovação e canais eletrônicos e digitais Página 43 - Agora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S/A Página 68 - Públicos estratégicos Página 65 - Relacionamento com clientes Página 78 - Pesquisas de satisfação Página 78 - Gestão de manifestações/reclamações Página 92 - Relacionamento com acionistas e mercado Página 95 - Programa de Relacionamento com Fornecedores Estratégicos Página 97 - Encontros Bradesco de Fornecedores Página 97 - Canal de relacionamento	
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	●	✓	Página 13 - Planejamento estratégico de sustentabilidade Página 68 - Públicos estratégicos	
PERFIL DO RELATÓRIO					
G4-28	Período coberto pelo relatório (p.ex. ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	●	✓	1º de janeiro de 2013 a 31 de dezembro de 2013	
G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	●	✓	Elaborado no ano de 2012	
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	●	✓	Anual	
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	●	✓	Página 124 - Endereços e contatos	
G4-32	Relate a opção 'de acordo' escolhida pela organização, resumo GRI e apresente a Verificação Externa.	●	✓	Página 111 - Tabela de indicadores GRI Página 117 - Declaração de garantia Página 120 - Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes	
G4-33	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	●	✓	O Bradesco adota dois tipos de verificação externa em seu Relatório: a asseguuração dos dados, conduzida pela empresa KPMG Auditores Independentes (página 120), e a verificação do processo de elaboração do relato, realizada pela DNV Business Assurance Brazil (página 117)	
GOVERNANÇA					
G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.	●	✓	Página 52 - Governança corporativa	

● ADERENTE

● PARCIALMENTE ADERENTE

● NÃO ADERENTE

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA	AUDITADOS	RESPOSTA	OMISSÕES
ÉTICA E INTEGRIDADE					
G4-56	Descreve os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	●	✓	Identidade corporativa (contracapa)	
CATEGORIA: ECONÔMICA					
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	●	✓	Principais indicadores de 2013 (contracapa) Página 22 - Desempenho econômico-financeiro	
G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas.	●		Página 72 - Mudanças climáticas	
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.	●		Página 98 - Comunidade (Investimentos socioambientais)	A Organização não registra as informações dos investimentos sociais como requerido pela GRI, utilizando sua própria medição e avaliação.
G4-EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	●	✓	Página 14 - Inclusão financeira Página 15 - Presença do Bradesco no País apoiando a inclusão financeira Página 17 - Produtos e serviços inclusivos Página 10 - Fundação Amazonas Sustentável Página 103 - Fundação SOS Mata Atlântica Página 103 - Projeto Tamar Página 103 - Instituto Ayrton Senna Página 105 - Demais parcerias	A mensuração desses impactos, atualmente, é realizada com indicadores internos; entretanto, a avaliação dos impactos econômicos é complexa e sofre influência de diversos outros fatores que devem ser isolados. Por esse motivo, tal avaliação está sendo discutida no Planejamento Estratégico de Sustentabilidade da Organização.
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	●		Página 94 - Gestão de fornecedores (Gastos com fornecedores locais - Brasil) O Banco não possui políticas que privilegiem a contratação de fornecedores locais, porém tem como prática levar em consideração a contratação de determinados serviços por região, como, por exemplo, nos setores de transporte de valores, vigilância, manutenção de cabinas, rede lógica e limpeza. Para esse indicador, consideram-se locais as compras realizadas em território nacional	
CATEGORIA: AMBIENTAL					
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços.	●		Página 18 - Inovação e tecnologia Página 18 - TI Página 18 - TI Verde Página 20 - Inovação e canais eletrônicos e digitais	
G4-EN28	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos.	●		Página 49 - Cartões de crédito Bradesco	
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	●		Página 105 - Relacionamento com órgãos reguladores/fiscalizadores e entidades	
G4-EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais.	●	✓	Página 94 - Gestão de fornecedores 100% dos fornecedores contratados passaram por dois ou mais critérios que englobam direitos humanos, práticas trabalhistas e ambientais	
G4-EN33	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	●		Página 94 - Gestão de fornecedores Página 95 - Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores Os impactos ambientais potenciais identificados foram: emissão de GEE, utilização de papel proveniente de madeira extraída por desmatamento ilegal (selo FSC), produtos com materiais tóxicos (levando em consideração o fabricante – ex.: tinta/chumbo etc.), vazamento de borras oleosas no corpo hídrico municipal, vazamentos de estações de tratamento de efluentes com conteúdos químicos e tóxicos no solo, descarte inadequado de resíduos (especialmente os perigosos)	
CATEGORIA: SOCIAL/SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE					
G4-LA1	Número total de taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etárias, gênero e região.	●	✓	Página 82 - Estratégia de gestão (Distribuição do quadro de funcionários) Página 84 - Ambiente de trabalho (<i>Turnover</i>)	
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	●	✓	Página 88 - Benefícios	

● ADERENTE

● PARCIALMENTE ADERENTE

● NÃO ADERENTE

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA	AUDITADOS	RESPOSTA	OMISSÕES
G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade, discriminadas por gênero.	●	✓	Página 84 - Ambiente de trabalho (Licença-maternidade e Licença-paternidade)	
G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	●		O Bradesco não possui diretriz que define prazo mínimo de antecedência para efetuar a notificação de mudanças operacionais, tampouco cláusula prevista em suas convenções coletivas. As convenções coletivas de trabalho aplicadas nas empresas da Organização Bradesco não estabelecem prazo mínimo para notificação de mudanças operacionais aos empregados, cabendo observar a premissa de que a alteração de contrato de trabalho se consuma por mútuo consentimento das partes, sem que haja prejuízo ao empregado	
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	●		Página 89 - Educação e treinamento (Média anual de horas de treinamento dos funcionários ativos - por categoria profissional)	
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.	●		Página 88 - Educação e treinamento O Bradesco cumpre todas as exigências, normas regulamentadoras e convenções legais em casos de aposentadoria ou rescisão de contrato de trabalho	
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.	●	✓	Página 83 - Mapeamento do capital humano (Quantidade de processos de mapeamento)	
G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	●	✓	Página 87 - Diversidade (Proporção do salário médio feminino em relação ao masculino)	
G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas.	●	✓	Página 94 - Gestão de fornecedores 100% dos fornecedores contratados passaram por dois ou mais critérios que englobam direitos humanos, práticas trabalhistas e ambientais	
G4-LA15	Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	●	✓	Página 96 - Programa de Engajamento de Fornecedores	
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS					
G4-HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos.	●	✓	Página 63 - Avaliação socioambiental na concessão de crédito	O percentual de contratos significativos de financiamento que passou por análise de risco socioambiental não encontra-se disponível; no entanto, estamos trabalhando para que seja possível disponibilizar essa informação no médio prazo.
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contrariar para a efetiva erradicação do trabalho infantil.	●		Página 94 - Gestão de fornecedores Página 95 - Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores	
G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ao análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ao análogo ao escravo.	●		Página 94 - Gestão de fornecedores Página 96 - Programa de Engajamento de Fornecedores	
G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos.	●		Página 94 - Gestão de fornecedores 100% dos fornecedores contratados passaram por dois ou mais critérios que englobam direitos humanos, práticas trabalhistas e ambientais	
G4-HR11	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	●	✓	Página 94 - Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores Página 96 - Programa de Engajamento de Fornecedores	
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE					
G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	●		Página 13 - Planejamento estratégico de sustentabilidade Página 63 - Avaliação socioambiental na concessão de crédito Página 68 - Relacionamento com <i>stakeholders</i> Página 78 - Gestão de manifestações/reclamações Página 98 - Comunidade Página 101 - Projeto Integração Empresa Escola Página 101 - Programa Voluntários Bradesco	A Organização considera que esses impactos são avaliados pelas operações de avaliação de risco socioambiental em financiamentos (no escopo dos Princípios do Equador) e nos produtos com foco socioambiental (que também beneficiam, em formato de parceria, entidades filantrópicas).

● ADERENTE

● PARCIALMENTE ADERENTE

● NÃO ADERENTE

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA	AUDITADOS	RESPOSTA	OMISSÕES
G4-SO2	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais.	●		Não identificamos impactos negativos diretos de nossas operações em Agências em comunidades locais	
G4-SO8	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.	●	✓	Página 80 - Gestão e controle de processos jurídicos Página 105 - Relacionamento com órgãos reguladores/fiscalizadores e entidades	
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO					
G4-PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências.	●		100% dos produtos e serviços da Bradesco Saúde e Mediservice têm procedimentos sobre informações que devem ser fornecidas para os clientes sobre o uso desses no que tange ao atendimento a conformidade legal	
G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados.	●		Não houve casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados à rotulagem de produtos e serviços	
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	●	✓	Página 78 - Pesquisas de satisfação	
G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados.	●		O Grupo Segurador não realiza venda de produtos que estão proibidos em determinados mercados ou são objeto de questionamento de <i>stakeholders</i> ou de debate público. Não há divulgação de nenhum produto objeto de questionamento de partes interessadas ou debate público	
G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados.	●		Não houve casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários, em 2013, nos produtos e serviços do Bradesco	
G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	●	✓	Página 80 - Gestão e controle de processos jurídicos (Reparações financeiras). As informações quanto à quebra de sigilo bancário de clientes são consideradas confidenciais	
G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	●	✓	Página 105 - Relacionamento com órgãos reguladores/fiscalizadores e entidades	
CATEGORIA ESPECÍFICA DO SETOR: IMPACTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS					
FS1	Políticas com foco específico social e ambiental aplicados às linhas de negócio.	●	✓	Página 13 - Planejamento estratégico de sustentabilidade Página 60 - Governança da sustentabilidade	
FS2	Procedimentos para avaliar e triar (<i>screening</i>) riscos socioambientais nas linhas de negócio.	●	✓	Página 63 - Risco socioambiental	
FS3	Processos para monitorar a implementação e conformidade com requisitos socioambientais incluídos em acordos e transações com clientes.	●	✓	Página 63 - Risco socioambiental	
FS4	Processos para aprimorar as competências dos funcionários na implementação de políticas e procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócio.	●	✓	Página 88 - Educação e treinamento	
FS5	Interações com clientes/investidores/parceiros de negócios no que se refere à riscos e oportunidades socioambientais.	●	✓	Página 13 - Planejamento estratégico de sustentabilidade Página 68 - Relacionamento com <i>stakeholders</i>	
FS6	Porcentagem do portfólio de produtos por linhas de negócios, por região específica, tamanho da empresa (ex. Pequenas / Médias / Grandes) e por setor.	●	✓	Página 44 - Segmentação de mercado Página 63 - Risco socioambiental Página 94 - Gestão de fornecedores; Relatório de Análise Econômica e Financeira 4T13 (disponível em: bradescom.com.br) - Página 96: <i>Market Share</i> de Produtos e Serviços; Página 167: Operações de Crédito; Página 174: Setor de atividade econômica.	
FS7	Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para gerar benefícios sociais específicos para cada linha de negócio desagregada por propósito.	●	✓	Página 17 - Produtos e serviços inclusivos Página 40 - Títulos de capitalização Página 47 - Linhas de crédito socioambientais Página 48 - Fundos de investimento com critérios socioambientais Página 49 - Cartões de crédito Bradesco Página 51 - Empréstimos via BNDES Valores de produtos e serviços desenvolvidos para benefício social são considerados confidenciais	

● ADERENTE

● PARCIALMENTE ADERENTE

● NÃO ADERENTE

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ADERÊNCIA	AUDITADOS	RESPOSTA	OMISSÕES
FS8	Valor monetário de produtos e serviços designados para gerar benefícios ambientais específicos para cada linha de negócio desagregada por propósito.	●	✓	Página 17 - Produtos e serviços inclusivos Página 40 - Títulos de capitalização Página 47 - Linhas de crédito socioambientais Página 48 - Fundos de investimento com critérios socioambientais Página 49 - Cartões de crédito Bradesco Página 51 - Empréstimos via BNDES Valores de produtos e serviços desenvolvidos para benefício ambiental são consideradas confidenciais	
FS9	Cobertura e frequência de auditorias para avaliar a implementação de políticas e procedimentos de avaliação de risco ambientais e sociais.	●	✓	Página 63 - Risco socioambiental	
FS10	Porcentagem e número de empresas no portfólio da organização com o qual há interação sobre assuntos socioambientais.	●	✓	Página 63 - Avaliação socioambiental em investimentos	
FS11	Porcentagem de ativos sujeitos à triagem positiva e negativa em questões socioambientais.	●	✓	Página 43 - BRAM – Bradesco Asset Management S/A D.T.V.M.	
FS12	Políticas de direito ao voto da organização, relacionadas aos temas socioambientais, aplicadas nas empresas nas quais a organização relatora é titular do direito de voto ou possui direito ao aconselhamento dos votos.	●	✓	A BRAM possui política de voto alinhada com os códigos de autorregulação da ANBIMA, mas não uma que trate especificamente de questões ambientais e sociais. Quando essas questões estão presentes nas assembleias das empresas, a BRAM participa da mesma impreterivelmente	
CATEGORIA: SOCIAL/SUBCATEGORIA: SOCIEDADE					
FS13	Acesso aos centros de atendimento à população de baixa renda ou em desvantagem econômica, por área e tipo.	●	✓	Página 14 - Inclusão financeira Página 15 - Presença do Bradesco no País apoiando a inclusão financeira	
FS14	Iniciativas para melhorar os serviços financeiros para pessoas em desvantagem.	●	✓	Página 77 - Acessibilidade	O mapeamento e a identificação da quantidade exata do grupo de clientes em desvantagem e o grau de comparação dos produtos disponibilizados a eles em relação ao geral estão sendo discutidos pelo Grupo de Trabalho para Soluções de Acessibilidade, para que se encontre a melhor forma de se obter essas informações pela Organização.
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE DOS PRODUTOS					
FS15	Políticas para o justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros.	●	✓	Página 65 - Integridade na oferta de produtos e serviços	
FS16	Iniciativas para fortalecer a alfabetização financeira por tipo de beneficiário.	●	✓	Página 15 - Educação financeira	

● ADERENTE

● PARCIALMENTE ADERENTE

● NÃO ADERENTE

DECLARAÇÃO DE GARANTIA

(G4-32) (G4-33)

1. CONTEXTO E RESPONSABILIDADES

Por solicitação do Bradesco, a *Det Norske Veritas* (DNV) realizou a verificação independente da versão em português do seu Relatório Anual com informações de sustentabilidade.

O Relatório Anual de 2013 destina-se aos seus leitores e às partes interessadas no desempenho de sustentabilidade da empresa. O Conselho de Administração do Bradesco é responsável por todas as informações e todos os dados fornecidos no Relatório 2013, assim como por todos os processos envolvidos na coleta, na análise e no reporte dessa informação. A responsabilidade da DNV consiste na verificação da qualidade da informação e dos dados fornecidos no Relatório Anual de 2013, de acordo com os termos e o escopo estabelecidos pelo Bradesco, assim como na elaboração de uma declaração de garantia com base nessa verificação. Esta declaração de garantia é baseada na suposição de que os dados e informações são completos, suficientes e precisos. A DNV não se responsabiliza por qualquer decisão de investimento ou de qualquer outra natureza realizada com base nesta declaração de garantia.

2. INDEPENDÊNCIA

A DNV não foi envolvida na elaboração de qualquer informação contida no Relatório Anual de 2013, além desta declaração de garantia. A DNV afirma também a sua independência em relação a favorecimentos, influências ou conflitos de interesse associados com o Bradesco ou suas partes interessadas. A DNV não forneceu quaisquer serviços para o Bradesco em 2013 que pudessem comprometer sua independência e a imparcialidade de suas conclusões.

3. ESCOPO E LIMITES DA VERIFICAÇÃO

A verificação abrangeu toda a informação referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013 e consistiu em um nível moderado de verificação. Os objetivos principais da verificação foram avaliar e assegurar:

- os processos de definição de conteúdo, foco e limites do relatório;
- os processos de coleta e agregação dos dados de sustentabilidade;
- os processos adotados para definição de materialidade, inclusão e resposta às expectativas dos *stakeholders*;
- as políticas, estratégias e desempenho de sustentabilidade; e
- a adequação do relatório às diretrizes de conteúdo e de qualidade da *Global Reporting Initiative* (GRI versão 4, 2013).

Esta verificação teve como objetivo avaliar e assegurar a informação e os dados referentes à gestão e ao desempenho do Bradesco contidos no Relatório Anual de 2013. O trabalho realizado pela DNV não teve por objetivo avaliar a eficácia ou a eficiência dos processos de gestão adotados ou a qualidade do desempenho de sustentabilidade, tanto por parte do Bradesco como de quaisquer entidades terceiras mencionadas no Relatório. Este parecer não cobre os dados relativos às emissões de gases do efeito estufa (GEE), que serão verificados por outra terceira parte. Os dados e informações econômicos foram avaliados também por outra empresa independente.

4. ABORDAGEM E METODOLOGIA DA VERIFICAÇÃO

A DNV é provedora líder de serviços de sustentabilidade, incluindo a verificação dos relatórios de sustentabilidade. Nossos especialistas de avaliação ambiental e social trabalham em mais de 100 países.

Esta verificação foi realizada entre janeiro e fevereiro de 2014, por profissionais da DNV detentores de qualificações e experiência adequadas, de acordo com o Protocolo de Verificação de Relatórios de Sustentabilidade da DNV (*VeriSustain*). *VeriSustain* fundamenta-se nos princípios e nas diretrizes mais aceitos, incluindo *AccountAbility AA1000 Assurance Standard* (2008) e as Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da GRI.

Assim, o relatório foi avaliado de acordo com os seguintes critérios:

- Aderência aos princípios de materialidade, abrangência, equilíbrio, confiabilidade, inclusão de *stakeholders* e nível de resposta, conforme Protocolo de Verificação de Relatórios de Sustentabilidade da DNV e diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da GRI, 2013, versão 4.

O trabalho de verificação incluiu as seguintes atividades:

- entrevistas com 34 diretores, gerentes e gestores responsáveis por diversas áreas da empresa, nas sedes administrativas em São Paulo (Avenida Paulista e Cidade de Deus), em uma agência Varejo e uma agência *Prime*, ambas localizadas na cidade de São Paulo. O propósito dessas entrevistas foi o de confirmar o comprometimento e as prioridades do Bradesco relacionados à sustentabilidade;
- exame e revisão de documentos, dados e outras informações disponibilizadas à DNV;
- análise da evolução dos comprometerimentos, estruturas e recursos dedicados à gestão da sustentabilidade;
- análise de políticas, procedimentos e relatórios de desempenho relacionados à sustentabilidade;
- avaliação dos processos para coleta, agregação, validação e reporte de dados de sustentabilidade; e
- análise de comunicações internas e externas sobre temas e desempenho de sustentabilidade do Bradesco.

5. CONCLUSÕES

Na opinião da DNV, o relatório é uma representação adequada da empresa, relacionando a estratégia, as políticas, as atividades e o desempenho de sustentabilidade do Bradesco no período coberto por ele. A DNV avaliou a adesão do relatório aos seguintes princípios, na escala de “bom”, “aceitável” e “necessita de melhoria:

Materialidade: Aceitável. Em 2013, o Bradesco aprofundou o entendimento dos temas materiais para a gestão da sustentabilidade, através de um processo estruturado de consulta aos *stakeholders*, resultando na nova Matriz de Relevância. O Bradesco demonstrou processos internos eficazes na atualização de temas materiais significativos para as operações. A DNV recomenda que o Bradesco considere a extensão na representatividade dos *stakeholders* envolvidos no processo de materialidade.

Abrangência: Aceitável. O escopo e a abrangência temporal e geográfica do Relatório estão claramente definidos, sendo a maioria dos indicadores de desempenho de sustentabilidade aplicável a todo o Bradesco. As limitações no reporte dos indicadores relacionadas à abrangência geográfica são geralmente indicadas. Em 2013, o Bradesco revisou os temas materiais através de novo processo de engajamento com *stakeholders*. Todavia, é necessário continuar aumentando a abrangência geográfica reportada no relatório, a abordagem de temas materiais a todos os *stakeholders* e também os indicadores reportados.

Inclusão de *stakeholders* e nível de resposta: Aceitável. O processo de engajamento identifica de forma efetiva as expectativas dos *stakeholders* e envolve representantes do público interno e de cinco categorias de partes interessadas externas. O Bradesco possui diferentes formas de interação com as suas partes interessadas. A DNV recomenda que o Bradesco considere a extensão do nível de resposta ao longo do relatório, considerando também a resposta para questões não materiais significativas.

Confiabilidade: Aceitável. A confiabilidade dos dados é adequada, e as fontes de informações estão gradativamente sendo unificadas através de sistema informatizado, mas deve continuar a aprimorar o processos de coleta de forma sistêmica, para aumentar a confiabilidade dos dados.

Equilíbrio: Aceitável. O Bradesco apresenta desafios de sustentabilidade nas seções de metas do relatório, mas precisa continuar a melhorar o equilíbrio das informações apresentadas ao longo do relatório.

Com base no trabalho de verificação realizado, a DNV pode concluir que:

- A informação no Relatório é apresentada de acordo com as diretrizes da GRI versão 4 (2013).

Ana Cristina Campos Marques
Gerente do projeto

Raphael Leite
Verificador

Natasha D'Silva
Controle de qualidade

Det Norske Veritas, São Paulo, 13 de fevereiro de 2014.



RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

(G4-32) (G4-33)

Ao
Conselho de Administração e aos acionistas do
Banco Bradesco S/A
Osasco-SP

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pelo Banco Bradesco S/A (Bradesco) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Bradesco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA

A administração do Bradesco é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade constantes daquele Relatório Anual, de acordo com as Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* (GRI-G4), e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente de se causada por fraude ou erro.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2013, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicável às informações financeiras não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2013, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste, principalmente, de indagações à administração da Companhia e outros profissionais do Bradesco que estão envolvidos na elaboração das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2013, assim como da aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. O trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2013, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2013, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2013;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2013; e
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis. Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2013. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2013. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações. Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2013 não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* (GRI-G4) e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

Osasco, 14 de fevereiro de 2014.



KPMG Auditores Independentes
CRC 2SP028567/O-1 F

Cláudio Rogélio Sertório
Contador CRC 1SP212059/O-0

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente

Lázaro de Mello Brandão

Vice-Presidente

Antônio Bornia

Membros

Mário da Silveira Teixeira Júnior

João Aguiar Alvarez

Denise Aguiar Alvarez

Luiz Carlos Trabuco Cappi

Carlos Alberto Rodrigues Guilherme

Milton Matsumoto

DIRETORIA

Diretores executivos

Diretor-Presidente

Luiz Carlos Trabuco Cappi

Diretores-Vice-Presidentes

Julio de Siqueira Carvalho de Araujo

Domingos Figueiredo de Abreu

José Alcides Munhoz

Aurélio Conrado Boni

Sérgio Alexandre Figueiredo Clemente

Marco Antonio Rossi

Diretores-gerentes

Maurício Machado de Minas

Alexandre da Silva Glüher

Alfredo Antônio Lima de Menezes

André Rodrigues Cano

Josué Augusto Pancini

Luiz Carlos Angelotti

Marcelo de Araújo Noronha

Nilton Pelegrino Nogueira

Diretores Adjuntos

Altair Antônio de Souza

André Marcelo da Silva Prado

Denise Pauli Pavarina

Luiz Fernando Peres

Moacir Nachbar Junior

Octávio de Lazari Júnior

Diretores departamentais

Adineu Santesso

Alexandre Rappaport*

Amilton Nieto

André Bernardino da Cruz Filho

Antonio Carlos Melhado

Antonio José da Barbara

Arnaldo Nissental

Aurélio Guido Pagani

Bruno D'Avila Melo Boetger*

Cassiano Ricardo Scarpelli

Clayton Camacho

Diaulas Morize Vieira Marcondes Junior

Edilson Wiggers

Eurico Ramos Fabri

Fernando Antônio Tenório

Fernando Roncolato Pinho

Frederico William Wolf

Gedson Oliveira Santos*

Glauçimar Peticov

Guilherme Muller Leal

João Albino Winkelmann

João Carlos Gomes da Silva

Joel Antonio Scalabrini

Johan Albino Ribeiro

Jorge Pohlmann Nasser

José Luis Elias

José Luiz Rodrigues Bueno

José Ramos Rocha Neto

Júlio Alves Marques

Laércio Carlos de Araújo Filho

Layette Lamartine Azevedo Júnior

Lúcio Rideki Takahama

Luiz Carlos Brandão Cavalcanti Junior

Marcelo Santos Dall'Occo

Marcos Aparecido Galende

Marcos Bader

Marcos Daré

Marlene Morán Millan

Marlos Francisco de Souza Araujo

Nobuo Yamazaki

Octavio Manoel Rodrigues de Barros

Paulo Aparecido dos Santos

Paulo Faustino da Costa

Roberto Sobral Hollander

Rogério Pedro Câmara

Waldemar Ruggiero Júnior

Walkiria Schirrmeister Marquetti

Diretores

Antonio Chinellato Neto
Cláudio Borges Cassemiro
João Sabino
Paulo Manuel Taveira de Oliveira Ferreira
Roberto de Jesus Paris

Diretores regionais

Alex Silva Braga
Almir Rocha
André Ferreira Gomes
Antonio Gualberto Diniz
Antonio Piovesan
Carlos Alberto Alástico
Delvair Fidêncio de Lima
Francisco Aquilino Pontes Gadelha
Francisco Assis da Silveira Junior
Geraldo Dias Pacheco
João Alexandre Silva
Leandro José Diniz
Luis Carlos Furquim Vermieiro
Mauricio Gomes Maciel
Osmar Sanches Biscuola*
Wilson Reginaldo Martins

COMITÊ DE REMUNERAÇÃO

Lázaro de Mello Brandão - coordenador
Antônio Bornia
Mário da Silveira Teixeira Júnior
Luiz Carlos Trabuco Cappi
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
Milton Matsumoto
Sérgio Nonato Rodrigues
(membro não administrador)

COMITÊ DE AUDITORIA

Carlos Alberto Rodrigues Guilherme -
coordenador
José Lucas Ferreira de Melo
Romulo Nagib Lasmar
Oswaldo Watanabe

**COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS
E COMPLIANCE**

Mário da Silveira Teixeira Júnior - coordenador
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
Milton Matsumoto
Julio de Siqueira Carvalho de Araujo
Domingos Figueiredo de Abreu
Marco Antonio Rossi
Alexandre da Silva Glüher
Clayton Camacho
Frederico William Wolf
Roberto Sobral Hollander
Rogério Pedro Câmara

COMITÊ DE CONDUTA ÉTICA

Milton Matsumoto - coordenador
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
Julio de Siqueira Carvalho de Araujo
Domingos Figueiredo de Abreu
Marco Antonio Rossi
Alexandre da Silva Glüher
André Rodrigues Cano
Josué Augusto Pancini
Clayton Camacho
Frederico William Wolf
Glaucimar Peticov
José Luiz Rodrigues Bueno
Júlio Alves Marques
Rogério Pedro Câmara

**COMITÊ DE GESTÃO INTEGRADA DE
RISCOS E ALOCAÇÃO DE CAPITAL**

Julio de Siqueira Carvalho de Araujo -
coordenador
Domingos Figueiredo de Abreu
José Alcides Munhoz
Aurélio Conrado Boni
Sérgio Alexandre Figueiredo Clemente
Marco Antonio Rossi
Alexandre da Silva Glüher
Alfredo Antônio Lima de Menezes
Luiz Carlos Angelotti
Marlos Francisco de Souza Araujo
Roberto Sobral Hollander

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

Luiz Carlos Angelotti - coordenador
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
Milton Matsumoto
Julio de Siqueira Carvalho de Araujo
Domingos Figueiredo de Abreu
Aurélio Conrado Boni
Marco Antonio Rossi
Alexandre da Silva Glüher
André Rodrigues Cano
Moacir Nachbar Junior
Amilton Nieto
Antonio José da Barbara
Aurélio Guido Pagani
Edilson Wiggers
Eurico Ramos Fabri
Frederico William Wolf
Jorge Pohlmann Nasser
José Luiz Rodrigues Bueno
Paulo Faustino da Costa
Roberto Sobral Hollander
João Sabino

**COMITÊ EXECUTIVO
DE DIVULGAÇÃO**

Luiz Carlos Angelotti - coordenador
Julio de Siqueira Carvalho de Araujo
Domingos Figueiredo de Abreu
Marco Antonio Rossi
Alexandre da Silva Glüher
Moacir Nachbar Junior
Antonio José da Barbara
Marcelo Santos Dall'Occo
Marcos Aparecido Galende
Paulo Faustino da Costa
Haydewaldo R. Chamberlain da Costa

CONSELHO FISCAL**Efetivos**

Nelson Lopes de Oliveira - coordenador
João Carlos de Oliveira
Domingos Aparecido Maia

Suplentes

Jorge Tadeu Pinto de Figueiredo
Renaud Roberto Teixeira
João Batistela Biazon

OUVIDORIA

Júlio Alves Marques - ouvidor

* Processo em fase de homologação
pelo Banco Central do Brasil

Departamento de Contadoria Geral
Marcos Aparecido Galende
Contador-CRC 1SP201309/O-6

Data-base: 28.1.2014

ENDEREÇOS E CONTATOS

(G4-5) (G4-31)

BANCO BRADESCO S/A

Cidade de Deus, Osasco-SP
CEP 06029-900

bradesco.com.br

ATENDIMENTO A ANALISTAS DE MERCADO, INVESTIDORES INSTITUCIONAIS E DEMAIS STAKEHOLDERS

Departamento de Relações com o Mercado
Av. Paulista, 1.450 - 1º andar
Bela Vista, São Paulo-SP - CEP 01310-917
Tel.: (11) 2178-6201

Área de Relações com Investidores

Atendimento Institucional
Tel.: (11) 2178-4406
Atendimento Pessoa Física
Tel.: (11) 2178-6217
investidores@bradesco.com.br
bradescori.com.br

Área de Responsabilidade Socioambiental

Tel.: (11) 2178-6225
socioambiental@bradesco.com.br
bancodoplaneta.com.br

Área de Gestão e Monitoramento Socioambiental de Projetos

Tel.: (11) 2178-6207
eprinciples@infobradesco.com.br

Área de Comunicação

Tel.: (11) 2178-6205

ATENDIMENTO A ACIONISTAS

Para o exercício de seus direitos ou informações sobre posição de ações, dividendos etc., os acionistas das Empresas Bradesco podem recorrer diretamente às Agências Bradesco onde movimentam suas contas.

Em caso de outros esclarecimentos, favor contatar:

Departamento de Ações e Custódia

Cidade de Deus - Prédio Amarelo - 2º andar
Osasco-SP - CEP 06029-900
Tel.: 0800 7011616
bradescocustodia@bradesco.com.br

Sua opinião é muito importante para nós!
Envie um *e-mail* para socioambiental@bradesco.com.br.

CRÉDITOS

COORDENAÇÃO GERAL

Bradesco – Departamento de Relações com o Mercado

DESEMPENHO ECONÔMICO FINANCEIRO

Bradesco – Departamento de Contadoria Geral

COORDENAÇÃO EDITORIAL E FOTOGRÁFICA,
REDAÇÃO/EDIÇÃO, PROJETO GRÁFICO/
DESIGN/DIAGRAMAÇÃO E PRODUÇÃO GRÁFICA
Report Sustentabilidade

CONSULTORIA

Lélio Lauretti

CONSULTORIA GRI

ERM Brasil

AUDITORIA

KPMG Auditores Independentes

ASSURANCE

DNV *Business Assurance Brazil*

FOTOS

Alexandre Fatori

Clodoir Oliveira

Egberto Nogueira/Ímã Fotogaleria

José Maurino Borges

REVISÃO

Assertiva Produções Editoriais

PRÉ-IMPRESSÃO E IMPRESSÃO

Pancrom Indústria Gráfica

TIRAGEM

1.500 exemplares

VERSÃO EM PDF

bradescori.com.br

bancodoplaneta.com.br



Buscando minimizar o impacto ambiental desta publicação, todas as tintas utilizadas na impressão são feitas à base de óleos vegetais, e a laminação da capa é biodegradável.



Bradesco