



BRDESCO  
RELATÓRIO  
ANUAL  
2014

---

# APRESENTAÇÃO

**Os capitais utilizados ou afetados pela Organização estão sinalizados ao longo do Relatório, por meio das seguintes legendas:**

---

 FINANCEIRO

 SOCIAL

 HUMANO

 INTELECTUAL

 MANUFATURADO

 NATURAL

---

**As partes interessadas, que de alguma forma estão relacionadas ou podem ser impactadas pela atividade da Organização, também estão identificadas ao longo do Relatório, pelas legendas abaixo: [G4-24]**

 CLIENTES

 PÚBLICO INTERNO

 ACIONISTAS E INVESTIDORES

 FORNECEDORES

 COMUNIDADE

 GOVERNO E SOCIEDADE

 TERCEIRO SETOR

---

Leia mais no capítulo *Sobre o Relatório*, na página 104

---

Com o objetivo de manter um relacionamento transparente com todos os públicos com os quais nos relacionamos, publicamos o *Relatório Anual 2014*. O documento apresenta uma ampla visão das nossas diretrizes de atuação, do posicionamento empresarial e das estratégias e perspectivas de negócio, além de nossas operações, iniciativas e projetos.

O aprimoramento contínuo do processo de relato de nossas práticas nos levou, em 2013, à publicação de um relatório unificado, em que foram identificadas convergências entre aspectos institucionais, de negócio, financeiros e de sustentabilidade para abordá-los em um único documento. Em 2014, novamente publicamos o documento com essa abordagem, incorporando aspectos propostos pela Estrutura Internacional para Relato Integrado – publicada pelo *International Integrated Reporting Council* (Conselho Internacional para Relato Integrado ou IIRC, na sigla em inglês) –, com o objetivo de evoluir no caminho da efetiva integração.

O Relatório segue a versão G4 da *Global Reporting Initiative* (GRI) para elaboração de relatórios de sustentabilidade, bem como considera a nova matriz de relevância da Organização Bradesco, que passou por um processo de revisão em 2014.

Como importante reconhecimento a este instrumento de comunicação, em 2014 o Bradesco foi vencedor do 16º Prêmio Abrasca com o melhor Relatório Anual 2013, na categoria Companhia Aberta – empresas com receita líquida igual ou acima de R\$ 3 bilhões.

O presente Relatório pode ser lido na versão PDF em [www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri), onde também podem ser acessados as demonstrações contábeis completas referentes ao exercício de 2014, as notas explicativas, os pareceres dos auditores independentes e do Conselho Fiscal e o resumo do relatório do Comitê de Auditoria.

Convidamos os nossos leitores, cuja opinião é fundamental, a registrar sua contribuição sobre o *Relatório Anual 2014* enviando um *e-mail* para [investidores@bradesco.com.br](mailto:investidores@bradesco.com.br).

Boa leitura!

---

---

# SUMÁRIO

2	Mensagem da Administração
6	Perfil
9	Identidade corporativa
10	Organograma societário
11	Principais indicadores
12	Conjuntura econômica
16	Estratégia
18	Planejamento estratégico de sustentabilidade
22	Inovação e tecnologia
26	Desempenho econômico-financeiro
48	Clientes: relacionamento e satisfação
57	Inclusão financeira
62	Cultura organizacional e governança
68	Gestão de capital, riscos e oportunidades
69	Gestão integrada de riscos
77	Gerenciamento do capital
78	Gestão de oportunidades
78	Mudanças climáticas
80	Público interno
94	Gestão de fornecedores
98	Comunidade
104	Sobre o Relatório
105	Matriz de relevância
106	Índice GRI
111	Relatório de auditoria
	Contatos
	Créditos

# MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO [G4-1]

O Brasil vivenciou, em 2014, mais um momento de sua bem consolidada democracia, ao promover eleições de grande repercussão na opinião pública – envolvida pelo vigor das campanhas e acirrada disputa nas urnas. Cabe agora, aos agentes econômicos, revisitar projeções e estratégias, emoldurando mudanças que possam conduzir o País a um salto de desenvolvimento.

Para a Organização Bradesco, há razões de otimismo quanto ao Brasil de amanhã e, nesse contexto, espera que as sinalizações sobre a política econômica doméstica e fatores externos, tais como a recuperação da economia norte-americana e os esforços de retomada das economias vinculadas ao euro, possam criar oportunidades de crescimento no País.

No Bradesco, dentre os eventos mais significativos do exercício, cabe destacar a sua permanência no seletivo grupo de participantes do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa, e no Índice *Dow Jones* de Sustentabilidade, da Bolsa de Nova York, que integra pelo nono ano consecutivo; e o lançamento da Stelo S.A. – empresa de meios de pagamento –, bem como da Lívelo S.A., que cuidará de negócios ligados a programa de fidelidade por coalizão, ambos em conjunto com o Banco do Brasil. Também dignas de registro foram a inauguração do segundo Posto de Atendimento Fluvial no Rio Solimões, alcançando 11 cidades ribeirinhas, numa extensão de 1.600 km, e a criação da primeira agência na comunidade Vila Kennedy, na zona oeste da cidade do Rio de Janeiro, voltada para a inclusão financeira de cerca de 130 mil habitantes.

Com relação aos números do exercício, registramos que o Lucro Líquido Contábil alcançou R\$ 15,089 bilhões, 25,6% superior ao obtido no exercício anterior; em sua composição, R\$ 10,683 bilhões provêm de atividades financeiras (70,8% do total) e R\$ 4,406 bilhões foram gerados na atividade de seguros, previdência e capitalização (29,2%). Apesar da excepcional volatilidade que caracterizou os negócios de bolsa no último trimestre do ano, o valor de mercado do Banco atingiu o patamar de R\$ 145,536 bilhões, representando 1,8 vez o Patrimônio Líquido Contábil em 31 de dezembro de 2014. Aos acionistas, a título de Dividendos e Juros sobre o Capital Próprio, foram destinados 31,5% do Lucro Líquido Ajustado, correspondente a R\$ 5,055 bilhões.

Ao completar 71 anos de sua fundação, o Bradesco ostenta uma sólida posição de balanço, que ratifica o acerto das estratégias aplicadas, coerentes com a opção pelo varejo como linha mestra para as metas de democratização do crédito e de inclusão bancária. Sua atuação no mercado se faz pela instrumentalidade de uma extensa e bem distribuída Rede de Atendimento e pelos Canais Digitais. Essa diversidade de opções é resultado de um constante e robusto investimento realizado em infraestrutura e, principalmente, em tecnologia, o que posiciona o Bradesco na vanguarda da tecnologia bancária.

A Organização Bradesco mantém o compromisso com a sustentabilidade empresarial, procurando integrar seus princípios básicos ao seu planejamento estratégico global. No âmbito social, cabe pôr em relevo a ação que desenvolve por meio da Fundação Bradesco, que oferece ensino formal, gratuito e de qualidade, cuja atuação privilegia as regiões de maior carência educacional e assistencial do País, com uma rede de 40 escolas que configuram um dos maiores programas socioeducacionais promovidos pelo setor privado em escala mundial.

A força da marca Bradesco será sempre uma grande aliada no contínuo esforço de conquista e de preservação de mercados, potencializada pela dedicação competente e fiel do seu quadro de diretores, funcionários e demais colaboradores, aos quais endereçamos nosso reconhecimento, extensivo aos nossos clientes e acionistas, pela confiança com que nos têm distinguido.

**Lázaro de Mello Brandão**

Presidente do Conselho de Administração

**Luiz Carlos Trabuco Cappi**

Diretor-Presidente

---

---

**"A Organização Bradesco mantém o compromisso com a sustentabilidade empresarial, procurando integrar seus princípios básicos ao seu planejamento estratégico global"**

---

# COMO O BRADESCO GERA VALOR [G4-4]

### INSUMOS

Perspectiva dos principais capitais que a Organização utiliza

- Rede de Atendimento: presença em todas as regiões do País
  - Estrutura tecnológica (90% das transações realizadas por Canais Digitais)
- Inovação
  - Propriedade Intelectual
  - Ferramentas de conhecimento e relacionamento com cliente
  - Valor da marca e reputação
- 74,5 milhões de clientes
- 358.522 acionistas e investidores
  - Fornecedores e parceiros de negócio
- Cultura Organizacional
  - 95,5 mil funcionários
- Ativos Totais: R\$ 1,032 trilhão
  - Patrimônio Líquido somou R\$ 81,508 bilhões em dezembro de 2014
- Água, energia e qualidade do ecossistema



## NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

DA ATIVIDADE BANCÁRIA			DA ATIVIDADE DE SEGUROS
<b>Serviços à Pessoa Física:</b> financiamentos (imobiliário, consignado; pessoal; veículos), cartão de crédito; microcrédito; operações de câmbio e investimentos.	<b>Serviços à Pessoa Jurídica:</b> capital de giro; repasses do BNDES; antecipações; câmbio; exportações; cartão de crédito; operações no exterior; crédito imobiliário; garantias, avais e financiamentos.	<b>Serviços financeiros:</b> cartões; conta corrente; pagamento e recebimento de contas; operação de crédito; <i>asset management</i> ; consórcio; mercado de capitais; derivativos.	• Seguros, Planos de Previdência Complementar e Títulos de Capitalização.

Valor Gerado	Saiba mais no capítulo
Satisfação do cliente e oferta de produtos e serviços adequados	• Estratégia • Clientes: relacionamento e satisfação • Inovação e tecnologia
Fomento do crescimento econômico a partir de financiamentos (a outras empresas, parcerias e impostos)	• Desempenho econômico-financeiro • Gestão de capital, riscos e oportunidades
Inclusão social, acessibilidade e qualidade de vida (presença em todo País, bancarização e meios customizados de acesso; desenvolvimento de cultura previdenciária e provisão financeira das pessoas)	• Estratégia • Clientes: relacionamento e satisfação • Inclusão Financeira • Comunidade
Inclusão e educação financeira e previdenciária (para funcionários, clientes e a sociedade em geral)	• Clientes: relacionamento e satisfação • Inclusão Financeira
Inclusão social por meio da educação básica, do esporte, fomento à cultura e ao meio ambiente	• Comunidade
Engajamento e desenvolvimento de partes interessadas	• Público Interno • Gestão de fornecedores • Estratégia
Atração e retenção de talentos	• Público Interno
Representatividade do negócio gera poder de influência no mercado, amplificando o potencial de impacto positivo	• Conjuntura econômica • Estratégia • Gestão de capital, riscos e oportunidades
Equilíbrio de receitas; solidez e solvência financeira (receita diversificada) garante resiliência	• Desempenho econômico-financeiro
Distribuição de riqueza	• Desempenho econômico-financeiro
Qualidade do crédito (ampliação do crédito <i>versus</i> redução da inadimplência)	• Gestão de capital, riscos e oportunidades
Continua melhora nos Índices de Eficiência Operacional, atingindo em 2014 o melhor nível histórico: 39,2%	• Estratégia • Desempenho econômico-financeiro

# PERFIL

Empresa de capital aberto desde 1946 e líder de um dos maiores conglomerados financeiros do mercado brasileiro, o Banco Bradesco tem R\$ 1,032 trilhão de ativos consolidados e um amplo portfólio de produtos e serviços bancários.



NESTE  
CAPÍTULO

CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS





## O BRADESCO\*

Apoiado por uma das maiores Redes de Atendimento do território brasileiro, que permite capturar oportunidades oferecidas pelo mercado nacional, atendemos a uma base diversificada de clientes. A internacionalização se faz por meio de Agências próprias e subsidiárias presentes em mercados estratégicos, apoiando nossos clientes brasileiros em suas operações fora do País. [G4-7]

No Brasil, o Grupo Bradesco Seguros é o maior em termos de prêmios de seguros, contribuições de previdência complementar e receitas de títulos de capitalização, em bases consolidadas.

Com 74,5 milhões de clientes, entre eles 26,5 milhões de correntistas e 46,9 milhões de segurados na linha de portfólio da Bradesco Seguros, atendemos, de forma segmentada, pessoas físicas e jurídicas, com produtos e serviços como contas correntes e poupança, operações de crédito, emissão e gestão de cartões de crédito, consórcios, recebimentos e processamento de pagamentos, seguros, previdência complementar e capitalização, banco de investimento, arrendamento mercantil, gestão de ativos e serviços de intermediação, além de corretagem de valores mobiliários. [G4-4, G4-8]

A Organização Bradesco está alinhada a iniciativas reconhecidas mundialmente em sustentabilidade e governança corporativa, com destaque para Pacto Global, Princípios do Equador, *Principles for Responsible Investment* (PRI) e *Principles for Sustainable Insurance* (PSI). Nossas diretrizes e estratégias são orientadas de forma a promover a incorporação das melhores práticas de sustentabilidade corporativa nos negócios, considerando o contexto e as potencialidades de cada região, contribuindo para a geração de valor compartilhado pela Organização. [G4-3]

Destaca-se o trabalho da Fundação Bradesco, que desde 1956 desenvolve ações sociais e educacionais.

\* Neste Relatório Anual, os termos "Bradesco", a "Companhia", o "Banco" e "nós" referem-se ao Banco Bradesco S.A., sociedade anônima constituída segundo as leis do Brasil, e, a menos que o contexto requiera de outra forma, suas subsidiárias consolidadas. O termo "Organização" refere-se ao conjunto de empresas por ele lideradas. [G4-3, G4-7]

Para conhecer nossos *ratings*, reconhecimentos e certificações, acesse: [www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri)

Leia mais sobre a Fundação Bradesco no capítulo *Comunidade* deste Relatório ou acesse [www.fb.org.br](http://www.fb.org.br)





## NOSSOS NEGÓCIOS

**74,5  
milhões**

de clientes, entre  
correntistas  
e segurados

### BRADESCO

#### ATIVIDADES BANCÁRIAS/FINANCEIRAS

- ▶ Captação de depósitos
- ▶ Serviços bancários para pessoas físicas e jurídicas
- ▶ Operações de crédito/*leasing*
- ▶ Cartões de crédito e de débito
- ▶ Operações de arrendamento mercantil
- ▶ Atividade bancária de investimentos
- ▶ Atividade bancária internacional
- ▶ Gestão de ativos
- ▶ Consórcios

#### SEGUROS, PLANOS DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR E TÍTULOS DE CAPITALIZAÇÃO

- ▶ Seguro de vida e acidentes pessoais
- ▶ Seguro-saúde
- ▶ Seguro de automóveis, ramos elementares e responsabilidade
- ▶ Planos de previdência complementar, individuais e empresariais, de benefícios definidos, contribuição definida e de contribuição variável (Plano Gerador de Benefício Livre - PGBL)
- ▶ Títulos de capitalização
- ▶ Seguro de vida com cobertura de sobrevivência (Vida Gerador de Benefício Livre - VGBL)

## VALORES [G4-56]

- ▶ 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 à diversidade do ser humano
- ▶ Responsabilidade socioambiental, com promoção e incentivo a 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

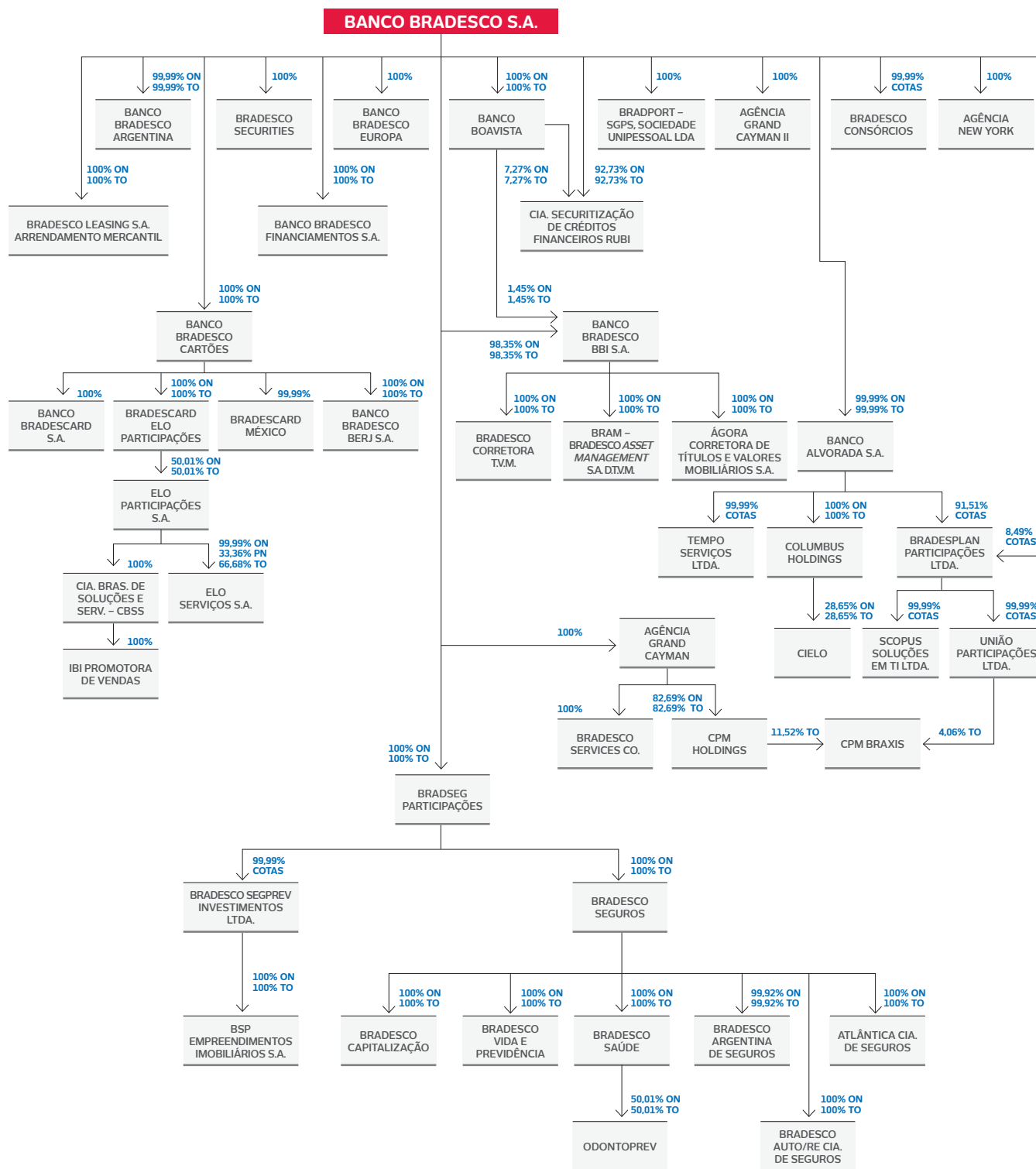
## VISÃO

- ▶ 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 [G4-56]

- ▶ Agir com integridade, respeitando as leis do País e as normas que regem as atividades do nosso setor e de nossa Organização
- ▶ Respeitar a igualdade de direitos das pessoas, preservando a individualidade e 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 requerer, 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 e 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, a erradicação da pobreza e a redução das desigualdades sociais

# ORGANOGRAMA SOCIETÁRIO [G4-17]



# PRINCIPAIS INDICADORES [G4-EC1]

DESTAQUES	2011	2012	2013	2014
<b>Demonstração do resultado do período – R\$ milhões</b>				
Lucro líquido – contábil	11.028	11.381	12.011	15.089
Lucro líquido – ajustado	11.198	11.523	12.202	15.359
Margem financeira total	39.321	43.793	43.286	48.295
Margem financeira de crédito bruta	26.818	29.530	30.691	32.380
Margem financeira de crédito líquida	16.581	16.516	18.646	19.723
Despesas com provisão para devedores duvidosos	(10.237)	(13.014)	(12.045)	(12.657)
Receitas de prestação de serviços	15.223	17.512	19.786	22.089
Despesas administrativas e de pessoal	(24.467)	(26.348)	(27.573)	(28.815)
Prêmios emitidos de seguros, contribuição de previdência e receitas de capitalização	37.636	44.308	49.752	56.152
<b>Balanco patrimonial – R\$ milhões</b>				
Total de ativos	761.533	879.092	908.139	1.032.040
Títulos e valores mobiliários	265.723	315.487	313.327	346.358
Operações de crédito <sup>(1)</sup>	345.724	385.529	427.273	455.127
– Pessoa física	108.671	117.540	130.750	141.432
– Pessoa jurídica	237.053	267.989	296.523	313.695
Provisão para devedores duvidosos (PDD) <sup>(2)</sup>	(19.540)	(21.299)	(21.687)	(23.146)
Depósitos totais	217.424	211.858	218.063	211.612
Provisões técnicas	103.653	124.217	136.229	153.267
Patrimônio Líquido	55.582	70.047	70.940	81.508
Recursos captados e administrados	1.019.790	1.225.228	1.260.056	1.426.099
<b>Indicadores de desempenho (%) sobre o lucro líquido – ajustado (exceto quando mencionado)</b>				
Lucro líquido ajustado por ação – R\$ <sup>(3)</sup>	2,67	2,74	2,91	3,66
Valor patrimonial por ação (ON e PN) – R\$ <sup>(3)</sup>	13,23	16,68	16,90	19,43
Retorno sobre PL médio <sup>(4) (5)</sup>	21,3	19,2	18,0	20,1
Retorno sobre capital principal a 11% – BIS III <sup>(5)</sup>	–	–	–	24,2
Retorno sobre ativos médios <sup>(5)</sup>	1,6	1,4	1,4	1,6
Taxa média – (margem financeira ajustada/total de ativos médios – Op. compromissadas – ativo permanente)	7,7	7,5	7,0	7,3
Índice de imobilização – consolidado total	21,0	16,9	15,2	13,2
Índice combinado – seguros <sup>(6)</sup>	85,3	86,0	86,1	86,1
Índice de Eficiência Operacional (IEO)	43,0	41,5	42,1	39,2
Índice de cobertura (receita de prestação de serviços/despesas administrativas e de pessoal)	62,2	66,5	71,8	76,7
Índice de Basileia – total <sup>(7)</sup>	15,1	16,1	16,6	16,5
Valor de mercado – R\$ milhões <sup>(8)</sup>	106.971	131.908	128.085	145.536
<b>Qualidade da carteira de crédito %<sup>(9)</sup></b>				
PDD/carteira de crédito <sup>(2)</sup>	7,3	7,3	6,7	6,7
Non-performing loans (> 60 dias <sup>(10)</sup> /carteira de crédito)	4,8	5,0	4,2	4,3
Índice de inadimplência (> 90 dias <sup>(10)</sup> /carteira de crédito)	3,9	4,1	3,5	3,5
Índice de cobertura (> 90 dias <sup>(10)</sup> ) <sup>(2)</sup>	184,4	178,2	192,3	189,0
Índice de cobertura (> 60 dias <sup>(10)</sup> ) <sup>(2)</sup>	151,8	147,3	158,9	156,6
<b>Outras informações</b>				
Funcionários <sup>(11)</sup>	104.684	103.385	100.489	95.520
Contratados e estagiários	11.699	12.939	12.614	12.916
Agências	4.634	4.686	4.674	4.659
PA <sup>(12)</sup>	2.962	3.781	3.586	3.486
PAEs <sup>(12)</sup>	1.477	1.456	1.180	1.145
Pontos externos da rede de máquinas de autoatendimento – Bradesco <sup>(13) (14)</sup>	3.913	3.809	3.003	1.344
Pontos assistidos da Rede Banco24Horas <sup>(13)</sup>	10.753	10.818	11.583	12.450
Bradesco Expresso (correspondentes)	34.839	43.053	46.851	50.006
Máquinas de autoatendimento (Rede Bradesco e Rede Banco24Horas)	46.971	47.834	48.203	48.682
Clientes correntistas ativos (milhões) <sup>(15) (16)</sup>	25,1	25,7	26,4	26,5
Clientes contas de poupança (milhões) <sup>(17)</sup>	43,4	48,6	50,9	59,1

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Inclui provisão para garantias prestadas, englobando avais, fianças, cartas de crédito e standby letter of credit, a qual compõe o conceito de PDD “excedente”.

<sup>3</sup> Para fins comparativos, as ações foram ajustadas de acordo com as bonificações e os desdobramentos.

<sup>4</sup> Não considera o efeito da marcação a mercado dos títulos disponíveis para venda registrados no Patrimônio Líquido.

<sup>5</sup> Lucro líquido ajustado.

<sup>6</sup> Exclui as provisões adicionais.

<sup>7</sup> Desde outubro de 2013, o cálculo do Índice de Basileia segue as diretrizes regulatórias das Resoluções nº 4.192/13 e 4.193/13 do CMN (Basileia III).

<sup>8</sup> Quantidade de ações (descontadas as ações em tesouraria) x cotação de fechamento das ações ON e PN do último dia do período.

<sup>9</sup> Conceito definido pelo Bacen.

<sup>10</sup> Créditos em atraso.

<sup>11</sup> Em 2014, inclui a transferência de 2.431 funcionários da Scopos Tecnologia para a IBM Brasil.

<sup>12</sup> PA (posto de atendimento): resultado da consolidação de Posto de Atendimento Bancário (PAB), Posto Avançado de Atendimento (PAA) e 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.

<sup>13</sup> Inclui pontos comuns entre a Rede Bradesco e a Rede Banco24Horas.

<sup>14</sup> A redução verificada refere-se ao compartilhamento dos terminais de autoatendimento (TAA) que compõem a rede externa pelos TAAs da Rede Banco24Horas.

<sup>15</sup> Quantidade de clientes únicos (CNPJs) e CPFs).

<sup>16</sup> Referem-se ao primeiro e segundo titulares de c/c.

<sup>17</sup> Quantidade de contas.

# CONJUNTURA ECONÔMICA

O Bradesco mantém uma visão positiva em relação ao País, vislumbrando perspectivas favoráveis nos segmentos em que atua. O volume de crédito cresce a taxas sustentáveis e compatíveis com o risco, enquanto a inadimplência se mantém em patamares historicamente reduzidos e controlados.



## CAPITAIS



## PARTES INTERESSADAS



A atividade econômica doméstica tem apresentado indicadores modestos, o que aumenta a relevância de ações de caráter estrutural, que potencializem o crescimento futuro. A contínua busca pela excelência na educação constitui frente de batalha prioritária para o País avançar em termos de competitividade, assim como o aumento da velocidade de modernização da infraestrutura. Nunca é demais lembrar que, no longo prazo, a principal fonte de crescimento econômico é a produtividade, tema ainda mais relevante em um contexto global caracterizado por elevados níveis de eficiência. A manutenção da baixa taxa de desemprego no Brasil segue como fator importante para a continuidade do avanço do País na direção de um crescimento mais sustentável.

A economia norte-americana voltou a crescer e registra uma evolução consistente. Na China, o ritmo de crescimento segue em patamares elevados, mesmo com a desaceleração em curso, e, na Europa, há esforços para a retomada econômica. Temos visto, em contraponto, o aprofundamento da crise na Argentina. Os preços das *commodities*, em especial do petróleo, mostraram expressiva queda ao longo da segunda metade de 2014, trazendo desafios para os países que dependem largamente da produção, mas favorecendo a retomada econômica e aumentando a renda disponível das famílias, principalmente das economias desenvolvidas.

O Departamento de Pesquisas Econômicas do Bradesco publica, diariamente, boletins com análises sobre os principais indicadores econômicos nacionais e internacionais. Acesse [www.economiaemdia.com.br](http://www.economiaemdia.com.br)



---

# 6,41%

foi o índice oficial  
da inflação  
ao fim de 2014

---

No ambiente doméstico, o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), índice oficial da inflação, encerrou o ano com alta de 6,41%, próximo do teto máximo estabelecido pelo governo – de 6,5% ao ano –, e as taxas de juros aumentaram, com a Selic chegando a 11,75% ao ano.

Os consumidores brasileiros estão mais cautelosos, em decorrência da queda da confiança, do aumento da inflação e de mudanças estruturais observadas nos últimos anos. Com isso, a carteira de crédito a pessoas físicas desacelerou, à medida que a queda da demanda por imóveis e novos carros se associou à cautela já mencionada. Segundo indicadores do Banco Central, o comprometimento da renda com os pagamentos de parcelas de crédito bancário e o nível de endividamento mostraram estabilidade, ao mesmo tempo em que a inadimplência recuou discretamente em 2014.

O menor ritmo de crescimento das modalidades de crédito com maior risco contribuiu para explicar essa reversão de tendência do endividamento. Ajustando-se ao crescimento mais moderado da economia brasileira e para prevenir o aumento da inadimplência, as instituições financeiras têm modificado o *mix* das carteiras de crédito de pessoas físicas, aumentando a cautela na concessão de crédito e estimulando operações com melhor garantia e/ou prazos mais dilatados, como os créditos consignado e imobiliário.



A estimativa para o Produto Interno Bruto (PIB) em 2014 é de estabilidade. As previsões dos economistas para o crescimento da economia brasileira seguem a mesma linha. Segundo dados do Boletim Focus, divulgado pelo Banco Central, a estimativa para o PIB de 2014 é de alta de 0,16%. Para 2015, espera-se crescimento de 0,69%. O relatório Focus é feito a partir de pesquisa com mais de cem instituições financeiras. O Bradesco, na mesma direção, estima que o PIB tenha ficado estável no ano e que crescerá 0,5% em 2015.

A economia brasileira iniciou 2015 com novas perspectivas. O equilíbrio das contas públicas, o controle orçamentário (receitas *versus* gastos) e a reorientação fiscal devem ser alvo da estratégia da nova equipe econômica, que assumiu trazendo uma bagagem de credibilidade e confiança do mercado. Além disso, o Banco Central enfatizou que pretende reduzir a inflação à meta oficial de 4,5% até o fim de 2016. O volume de crédito tende a crescer a taxas compatíveis ao risco, e o cenário para os setores bancário e de seguros no Brasil continua promissor.



---

**A economia brasileira iniciou 2015 com boas perspectivas. A nova equipe econômica assumiu trazendo uma bagagem de credibilidade e confiança do mercado**

---



# ESTRATÉGIA

A fim de manter uma estratégia eficaz, equilibrada e de geração de valor para os acionistas, clientes e demais públicos com os quais nos relacionamos, atuamos principalmente em duas frentes de negócios: na área bancária e na de seguros, previdência complementar e capitalização, que representam, respectivamente, 70,8% e 29,2% do resultado da Organização.



NESTE  
CAPÍTULO

CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS



Desde o início de nossas atividades, temos como filosofia ser um banco de portas abertas, receptivo a todos os que nos procuram, democratizando o acesso aos produtos e serviços bancários. O respeito ao consumidor, a responsabilidade socioambiental, a segurança e a credibilidade estão inseridos na cultura empresarial da Organização.

Três vetores de maior amplitude alicerçam o nosso planejamento estratégico: a) crescer organicamente, sem perder de vista as possibilidades de aquisições, associações e parcerias, desde que comprometidas com a qualidade do atendimento, a segurança dos produtos, soluções e serviços e a efetiva melhoria dos índices de eficiência operacional e financeira; b) manter rígidos controles para identificar, avaliar e mitigar riscos intrínsecos às atividades, bem como definir os níveis aceitáveis em cada operação; e c) conduzir os negócios com total transparência, ética e remuneração adequada aos investidores.

Com modelo de segmentação bem estruturado e uma ampla Rede de Atendimento – constituída por Agências, postos bancários, correspondentes Bradesco Expresso, equipamentos de autoatendimento e canais de conveniência –, a Organização apresenta vantagens e diferenciais competitivos por meio da busca da eficiência e da produtividade.

Foram aplicados R\$ 4,998 bilhões para inovar, atualizar e manter o ambiente de TI, que é destaque no mercado, com as melhores práticas e tecnologias existentes. Também foram realizados investimentos de R\$ 144,658 milhões nos programas de treinamento do quadro de funcionários, valorizando motivação, inovação e foco no cliente.

---

**O crescimento, que buscamos continuamente, implica investimentos substanciais em infraestrutura e tecnologia da informação e no Capital Humano, pilares indispensáveis para o mercado bancário**

---

Leia mais sobre segmentação e Rede de Atendimento no capítulo *Clientes: relacionamento e satisfação*, na página 48



## PONTOS DE ATENDIMENTO



8.145  
Agências e postos de  
atendimento no Brasil



2 Agências e  
11 subsidiárias no exterior



50.006  
pontos do Bradesco Expresso



1.344  
pontos externos da rede  
de autoatendimento  
Bradesco Dia & Noite



12.450  
pontos da Rede  
Banco24Horas, sendo  
693 pontos comuns  
entre as redes

Leia mais em *Inovação e tecnologia e Público interno*, nas páginas 22 e 80, respectivamente

O Banco continuará buscando, na área financeira, o crescimento da carteira de crédito com qualidade, com ênfase em crédito imobiliário, crédito ao consumo e empréstimos consignados em folha de salário, além de forte atuação em previdência complementar aberta e expansão dos serviços oferecidos à crescente população economicamente ativa. Sob esse aspecto, continuará adotando critérios eficazes de segurança para manter o equilíbrio entre ampliação do crédito e diminuição da inadimplência, realizados com rigorosa avaliação dos processos de concessão e eficiente cobrança diária de valores vencidos, por meio do Programa de Recuperação de Créditos Vencidos (PRCV). Em 2014, a nossa carteira de crédito expandida registrou uma variação positiva de 6,5%.

A Organização continuará, também, com o foco estratégico na difusão segura e nos resultados dos negócios, de que são exemplos banco de investimento, *corporate*, *private banking* e gestão de recursos de terceiros, além dos investimentos no mercado de cartões, consórcios, seguros, previdência e capitalização, igualmente relevantes.

No exterior, oferecemos suporte a clientes que residem fora do País e a investidores interessados no Brasil. As unidades da Bradesco Securities de Nova York, Londres e Hong Kong exercem papel fundamental na captação de recursos e distribuição de títulos nesses centros financeiros, assim como o Bradesco Europa, que presta serviços de administração de recursos, *private banking* e financiamento ao comércio.

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE [G4-24]

O ano de 2014 foi marcado por acontecimentos importantes, que promoveram desdobramentos para a Organização Bradesco no campo da sustentabilidade, reforçando o tratamento transversal do tema em nossos negócios.

Mudanças climáticas, instabilidades econômicas e escassez de recursos naturais exigem cada vez mais habilidade para enfrentar desafios tanto no curto quanto no longo prazos, reforçando a importância de incluirmos a sustentabilidade como parte da nossa estratégia de negócios.

Em 2014, demos continuidade ao Planejamento Estratégico de Sustentabilidade, com a revisão das diretrizes da Organização para o tema e a definição de objetivos estratégicos e projetos que serão instituídos para alcançá-los.

Esse exercício foi realizado com base em 17 temas que integram a visão de sustentabilidade aos negócios do Bradesco, sendo as mudanças climáticas um aspecto transversal aos temas eleitos.

### Temas do planejamento estratégico:

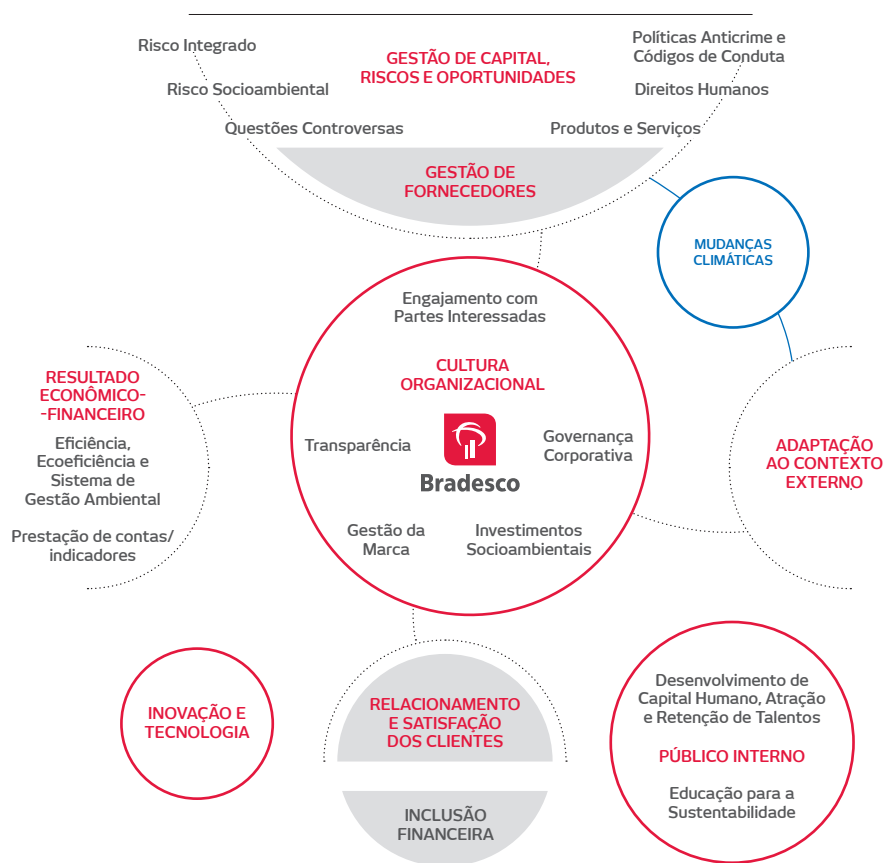
- ▶ Risco socioambiental
- ▶ Risco integrado
- ▶ Gestão de fornecedores
- ▶ Questões controversas\*
- ▶ Engajamento das partes interessadas

- ▶ Produtos e serviços
- ▶ Relacionamento com clientes
- ▶ Inclusão financeira
- ▶ Desenvolvimento de capital humano/atração e retenção de talentos
- ▶ Educação para a sustentabilidade
- ▶ Direitos humanos
- ▶ Prestação de contas/indicadores
- ▶ Políticas anticrimes e códigos de conduta ética
- ▶ Eficiência, ecoeficiência e sistema de gestão ambiental
- ▶ Governança corporativa
- ▶ Gestão da marca
- ▶ Investimento social privado

\* Aspectos e setores da economia que podem nos expor a riscos reputacionais.

Esse processo está alinhado com as exigências estabelecidas pela Resolução nº 4.327 do Banco Central, de abril de 2014, que regulamenta as práticas socioambientais das instituições financeiras. A Organização revisou sua Política de Sustentabilidade e constituiu um plano de ação para aprimorar as práticas e atender aos novos requisitos de mercado.

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E MATRIZ DE RELEVÂNCIA



## ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

[G4-24, G4-25, G4-26, G4-27]

Com o objetivo de aprimorar constantemente a qualidade dos nossos relacionamentos, realizamos um mapeamento sobre como o Bradesco faz o engajamento com os seus públicos de interesse prioritários (clientes, fornecedores, público interno, acionistas e investidores, comunidade, terceiro setor, governo e sociedade). Identificamos formas de engajamento que vão desde uma simples consulta à participação efetiva dos agentes na tomada de decisão, passando por mecanismos de diálogo e colaboração.

Como fruto desse trabalho, estabelecemos uma Norma de Engajamento de Partes Interessadas, a fim de orientar e garantir a implementação das diretrizes de engajamento adotadas de maneira consistente e considerando as especificidades das operações da Organização.

A norma foi desenhada tendo como referência os princípios da AA 1000 e estabelece conceitos corporativos, delimita papéis e responsabilidades dos departamentos, empresas ligadas e funcionários e apresenta compromissos e orientações para iniciativas de engajamento.

A implantação da norma fica a cargo das diversas áreas que possuem iniciativas de relacionamento com partes interessadas, e o acompanhamento e as deliberações cabem às respectivas diretorias envolvidas e, quando necessário, ao Comitê de Sustentabilidade.

O posicionamento do Bradesco para os resultados das consultas às partes interessadas, apresentado nos Relatórios de 2012 e 2013, são abordados no *site* [www.bradescosustentabilidade.com.br](http://www.bradescosustentabilidade.com.br)

## ADESÃO A COMPROMISSOS EXTERNOS [G4-15]

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

A Bradesco Seguros foi a primeira seguradora brasileira a aderir aos Princípios para a 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 voltados para o mercado global de seguros e aborda riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governança.

O Bradesco aderiu ou é signatário de diversos compromissos voluntários, nacionais e internacionais, relacionados à sustentabilidade empresarial

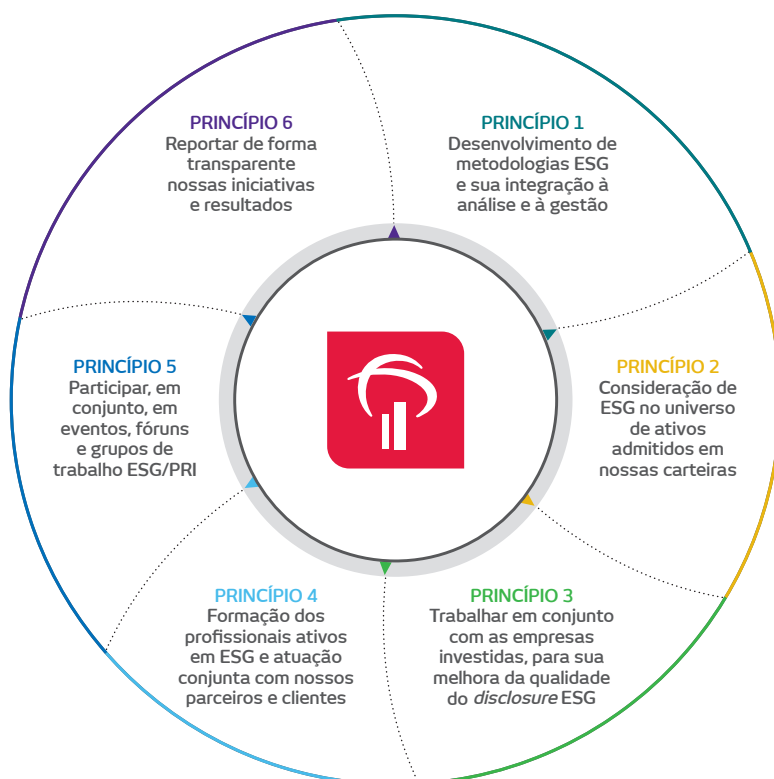
2000	2004	2005	2006
			
objetivosdomilenio.org.br	equator-principles.com	pactoglobal.org.br	cdproject.net
2008		2009	
			
icmec.org	cdproject.net	empresaspeloclima.com.br	conseg.org.br
2010	2011	2012	
			
unpri.org	unepfi.org	unepfi.org/psi/	

**Princípios para Investimentos Responsáveis (PRI) [G4-FS10, G4-FS11]**

Desde 2010, a Bradesco Asset Management (BRAM) é signatária do *Principles for Responsible Investment* (PRI). Para incorporar as premissas estabelecidas para avaliação ambiental, social e de governança corporativa em suas decisões de investimento de forma transversal na gestora, foram realizados treinamentos sobre métricas e metodologias com a equipe interna, incluindo a área de investimentos. Além disso, em uma iniciativa inédita no mercado, a área busca engajar as empresas para induzir boas práticas na gestão.

Dados públicos das empresas foram analisados e deram origem a um *rating* que funcionará como instrumento para que os gestores tomem decisões a respeito da alocação de ativos. Os dados servem tanto para balizar os nossos investimentos como para ferramenta de *feedback* e indução de melhores práticas às empresas investidas. Com 120 companhias em seu portfólio de negócios, a BRAM promoveu, em 2014, 30 reuniões individuais de engajamento. Até 2015, todas as empresas na carteira de renda variável passarão por esse processo, que também será expandido para a carteira de renda fixa. A ferramenta será utilizada como suporte para a decisão de investimento em todos os fundos, e não apenas os produtos de nicho, categorizados como fundos de sustentabilidade ou governança corporativa.

Além de promover ações com os negócios nos quais investe para incentivar o aumento da comunicação sobre informações ambientais, sociais e de governança, a BRAM participa de atividades colaborativas da indústria de investimentos e da Rede Brasileira do PRI.

**IMPLEMENTAÇÃO PRI: ESCOPO DE AÇÃO DA BRAM****25%**

das empresas da carteira de renda variável foram engajadas no PRI

Com o objetivo de aumentar a transparência, a Bradesco Asset Management, de forma voluntária, tornou os resultados do questionário de transparência ao PRI públicos.

O *RI Transparency Report* está disponível no *site* do PRI, junto com as respostas aos indicadores de avaliação, que são obrigatórias a todos os signatários do programa.

Acesse em: [www.unpri.org](http://www.unpri.org) >Areas of work>Reporting and Outputs >RI Transparency Report> 2013-14 public RI Transparency Reports>Bradesco Asset Management

**R\$ 339,49 bilhões**

foi o que a BRAM administrou em ativos em 2014, sendo que 1,78% foi avaliado por critérios socioambientais

---

O Bradesco foi reconhecido no levantamento *Technology Projects of The Year 2014*, da revista *The Banker*, que lista as empresas que mais se destacaram em inovações tecnológicas

---

Leia mais sobre o Índice de Eficiência Operacional (IEO) em *Desempenho econômico-financeiro*, na página 38

---

---

## INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

A inovação só é viável a partir de uma estrutura tecnológica sólida. Nos últimos anos, os investimentos em TI, sistemas e processos, além de novos serviços e Canais Digitais, trouxeram ganhos de eficiência e mais conveniência e segurança para os clientes.

Os investimentos em inovação e tecnologia foram um dos fatores que contribuíram para a melhoria do nosso Índice de Eficiência Operacional (IEO), que no final de 2014 atingiu 39,2%.

Esse esforço é resultado de uma arquitetura de sistemas que gerou, entre outros benefícios, maior produtividade, economia em desenvolvimento e manutenção de componentes e redução das atividades operacionais.

A evolução dessa nova arquitetura, em fase final de implementação, ainda traz grandes possibilidades de ganho de produtividade e impacta diretamente a experiência com o cliente, ampliando sua interação com a Organização.



**EFICIÊNCIA PARA O BRADESCO E CONVENIÊNCIA PARA O CLIENTE:**

 <b>TIME TO MARKET</b> Agilidade no desenvolvimento de produtos e serviços	<b>50%</b>  agilidade na concepção e desenvolvimento de novos produtos
 <b>EFICIÊNCIA OPERACIONAL</b> Processos de negócios e atividades operacionais	<b>25%</b> de redução das atividades operacionais
 <b>ECONOMIA</b> Desenvolvimento e manutenção	<b>20%</b>  redução nos custos de desenvolvimento com o reúso de componentes

Investimos em novas soluções em produtos e serviços e na infraestrutura de *data center*, com a inclusão de novos equipamentos de energia ininterrupta e painéis elétricos. Ainda ampliamos a capacidade de transmissão de dados da Rede de Agências e dos postos de atendimento.

Exemplo dessa postura empreendedora foi o lançamento do novo terminal de atendimento (ATM), cuja principal vantagem é permitir que depósitos feitos em dinheiro sejam creditados de imediato na conta, sem a necessidade de colocar as cédulas em envelopes. Atualmente instalada no Bradesco *Next*, plataforma de inovação do Bradesco, a máquina é capaz de reconhecer cédulas falsas.

**A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE**

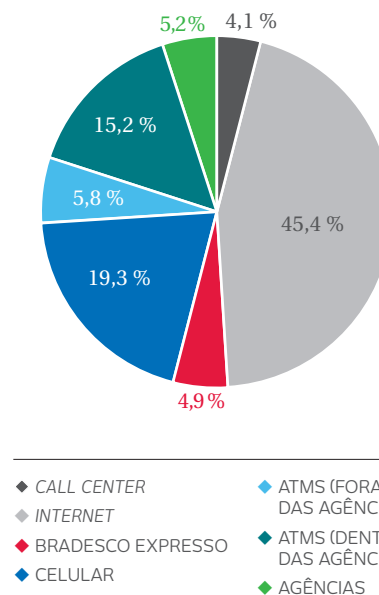
Para mapear perfis individuais, o Bradesco utiliza diversas ferramentas de *Customer Relationship Management* (CRM), que permitem identificar as necessidades dos clientes, tanto no que diz respeito ao atendimento e uso de canais quanto a produtos que possam ser desenvolvidos ou oferecidos. Ferramentas de análise comportamental nos permitem oferecer atendimento personalizado, dando ao cliente atenção de acordo com a sua necessidade.

**Canais Digitais**

A mobilidade vem exercendo papel de destaque com oferta de soluções inovadoras, seja no âmbito de modelo de negócios ou de tecnologia. As transações bancárias realizadas por meio dos Canais Digitais representam 90% do total, somando 8,9 bilhões de transações. Desse volume, 1,9 bilhão foi realizado no canal Bradesco Celular, um aumento de 120% em relação a 2013. Apenas no mês de dezembro de 2014, foram realizadas 260 milhões de transações – 26% do total de transações realizadas no Banco. Por meio dos Canais Digitais, buscamos construir soluções que ampliem a experiência positiva dos clientes nas relações com a Organização.

Em 2014, lançamos o Acesso Grátis, que permite que o cliente acesse a conta sem consumir o plano de dados contratado; e o Depósito de Cheque via Celular, que é a desmaterialização do cheque, pela qual o cliente fotografa o cheque para realizar o depósito, sem a necessidade de enviar o cheque físico ao Banco.

Leia mais sobre investimentos em infraestrutura, tecnologia da informação e telecomunicações no Relatório de Análise Econômico-Financeira, disponível no [site www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri)>Relatórios e Planilhas> Informações Financeiras

**CANAIS DIGITAIS**

\* Transmissão de arquivos.

Leia mais sobre atendimento em *Clientes: relacionamento e satisfação*, na página 48



**90%**

das transações bancárias são feitas por plataformas digitais

Nos últimos cinco anos, o crescimento do número de clientes que utilizam os Canais Digitais foi de 22%

Para mais informações sobre os Canais Digitais acesse: [www.bradesco.com.br](http://www.bradesco.com.br)>Canais Digitais

## CANAIS DIGITAIS



**BRADESCO CELULAR**  
1,9 bilhão de transações



**FONE FÁCIL**  
346,4 milhões de ligações  
409,8 milhões de transações



**INTERNET**  
4,5 bilhões de transações  
56 sites (sendo 15 transacionais)  
352,2 milhões de SMS enviados  
308,9 milhões de *infoemails* enviados

## QUANTIDADE DE MÁQUINAS



29.163 em Agências, PAs e PAEs  
1.926 em pontos externos  
17.593 na Rede Banco24Horas  
31.044 na Rede própria com biometria  
10.113 na Rede Banco24Horas com biometria

35,9 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)

## EM 2014, FORAM REALIZADAS 8,9 BILHÕES DE TRANSAÇÕES NOS CANAIS DIGITAIS, SENDO:

	INTERNET	BRADESCO CELULAR
Transações nos Canais Digitais (%)	45	19
Média diária de transações nos Canais Digitais (em milhões)	12,8	7,4



### Segurança da informação [G4-PR8]

Atuamos de forma preventiva e corretiva no combate às fraudes e na segurança da informação. A segurança dos canais de atendimento, as informações e os sistemas são avaliados permanentemente, e sugestões de melhoria são feitas, a fim de prevenir eventuais exposições críticas de vulnerabilidades e proteger os ativos de informações da Organização e dos clientes. Essas atividades são complementadas por ações de conscientização e de treinamento voltadas a todos os funcionários e pela avaliação de riscos à segurança das informações nos produtos, serviços e processos.

O Bradesco trabalha com uma constante busca por novas tecnologias, manutenção dos sistemas, serviços de inteligência, monitoramento *web* e uso de dispositivos como o *Token* no celular.

### TOKEN NO CELULAR

Para maior segurança dos clientes, um dispositivo exclusivo dentro do aplicativo Bradesco – o *Token* no celular – valida transações nos Canais Digitais por meio de senhas numéricas e substitui o TAN Code (cartão chave de segurança Bradesco) e o *Token* físico (chave de segurança Bradesco – eletrônica).

METAS E OBJETIVOS DE 2014	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Ampliar a relação de <i>Internet Banking</i> com os clientes também nas redes sociais	◆	Em 2014, disponibilizamos no <i>FBanking</i> a consulta de planos de Previdência, ampliando as opções de consulta dos produtos no canal. Além disso, mantemos conteúdos frequentes sobre o uso de Canais Digitais, incluindo o <i>Internet Banking</i> e o <i>FBanking</i> , com o objetivo de aumentar a base de usuários e as oportunidades de novos negócios
Desenvolver novas soluções que possam ser desdobradas para a Rede de Agências	◆	Em 2014, implantamos diversos projetos com benefícios para os clientes e eficiência para a Organização, como o Depósito em Dinheiro Tempo Real e o pagamento de contas com cartão de débito de outros Bancos
Implantar processo de expansão do sistema de reconhecimento de voz	◆	Adotamos a tecnologia de Comando de Voz no atendimento eletrônico do Fone Fácil. O término da expansão para todo o Brasil ocorreu em novembro de 2014

◆ CUMPRIDO    ◆ EM ANDAMENTO    ◆ NÃO CUMPRIDO

# DESEMPENHO ECONÔMICO- -FINANCEIRO

Em 2014, os bons resultados alcançados e a remuneração aos acionistas se comportaram dentro das estratégias delineadas. No Relatório de Análise Econômica e Financeira, no *site* [www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri), está disponibilizada a análise detalhada desses números, quanto à origem e à evolução.



## CAPITAIS



## PARTES INTERESSADAS





Para efeito de comparação, os dados referentes a 31 de dezembro de 2014 são apresentados em paralelo com os de exercícios anteriores. Destacamos os pontos a seguir [G4-EC1]:

## DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO

R\$ MILHÕES	2011	2012	2013	2014
<b>Margem financeira</b>	<b>39.321</b>	<b>43.793</b>	<b>43.286</b>	<b>48.295</b>
- Juros	37.670	42.021	42.686	47.806
- Não juros	1.651	1.772	600	489
PDD	(10.237)	(13.014)	(12.045)	(12.657)
<b>Resultado bruto da intermediação financeira</b>	<b>29.084</b>	<b>30.779</b>	<b>31.241</b>	<b>35.638</b>
Resultado das operações de seguros, previdência e capitalização <sup>(1)</sup>	3.370	3.814	4.471	5.047
Receitas de prestação de serviços	15.223	17.512	19.786	22.089
Despesas de pessoal	(11.061)	(12.186)	(13.061)	(13.967)
Outras despesas administrativas	(13.406)	(14.162)	(14.512)	(14.848)
Despesas tributárias	(3.664)	(4.139)	(4.381)	(4.627)
Resultado de participação em coligadas	144	148	43	187
Outras receitas/(despesas operacionais)	(3.401)	(4.214)	(4.743)	(5.395)
<b>Resultado operacional</b>	<b>16.289</b>	<b>17.552</b>	<b>18.844</b>	<b>24.124</b>
Resultado não operacional	3	(89)	(120)	(183)
IR/CS	(4.954)	(5.872)	(6.425)	(8.469)
Participação minoritária	(140)	(68)	(97)	(113)
<b>Lucro Líquido – ajustado</b>	<b>11.198</b>	<b>11.523</b>	<b>12.202</b>	<b>15.359</b>

<sup>1</sup> 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.

<b>LUCRO LÍQUIDO CONTÁBIL X LUCRO LÍQUIDO AJUSTADO R\$ MILHÕES</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Lucro Líquido – contábil</b>	<b>11.028</b>	<b>11.381</b>	<b>12.011</b>	<b>15.089</b>
<b>Eventos extraordinários</b>	<b>170</b>	<b>142</b>	<b>191</b>	<b>270</b>
Reversão de provisão para riscos fiscais <sup>(1)</sup>	(2.126)	-	-	(1.378)
Lei nº 12.865/13 (Refis)	-	-	(1.950)	-
Constituição/(reversão) de provisões técnicas <sup>(2)</sup>	-	2.116	(2.572)	(754)
Realinhamento de taxas a mercado – NTNs	-	-	6.117	-
<i>Impairment</i> de ativos <sup>(3)</sup>	157	1.470	739	1.300
Resultado do alongamento dos prazos de títulos e valores mobiliários	-	(2.282)	-	-
Provisão para riscos fiscais <sup>(4)</sup>	-	-	-	212
PDD adicional/atualização de parâmetros do arrasto	1.006	-	-	-
Provisão trabalhista <sup>(5)</sup>	501	-	-	488
Outros <sup>(6)</sup>	512	(794)	(385)	421
Efeitos fiscais	120	(368)	(1.758)	(19)
<b>Lucro Líquido – ajustado</b>	<b>11.198</b>	<b>11.523</b>	<b>12.202</b>	<b>15.359</b>

<sup>1</sup> Refere-se, basicamente, em 2014, à reversão de provisão para riscos fiscais, relativa ao processo Cofins, cuja matéria teve seu encerramento favorável à Organização.

<sup>2</sup> Em 2014, refere-se à reversão de provisões técnicas (outras provisões técnicas – OPT), de acordo com a Circular nº 462/13 da Susep, líquidas das constituições de outras provisões técnicas (provisão complementar de cobertura – PCC e provisão de despesa relacionada – PDR); em 2013, refere-se ao impacto provocado pela adoção da taxa de desconto do fluxo de passivo atuarial – estrutura a termo de taxa de juros livre de riscos/ETTJ, em atendimento ao disposto na Circular nº 462/13, emitida pela Susep; e, em 2012, refere-se à constituição de provisão técnica adicional, decorrente da redução da taxa de juros real.

<sup>3</sup> Refere-se, em 2014, ao *impairment* de: (i) títulos e valores mobiliários – ações, classificadas em disponível para venda, no valor de R\$ 617 milhões; (ii) *software*, no valor de R\$ 85 milhões; e (iii) reconhecimento de perda permanente em ações do Banco Espírito Santo S.A. (BES), no valor de R\$ 598 milhões; em 2013, inclui, basicamente, *impairment* de: (i) títulos e valores mobiliários – ações, classificadas em disponível para venda, no valor de R\$ 682 milhões; 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 disponível 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.

<sup>4</sup> Em 2014, refere-se à constituição de provisão para riscos fiscais, relativa ao processo de PIS-EC 17/97.

<sup>5</sup> Refere-se a aprimoramentos da metodologia de cálculo, originários de bancos adquiridos, com características peculiares, baseados na atualização do histórico de perda recente.

<sup>6</sup> Incluem, basicamente, em 2014: a constituição de provisões cíveis; em 2013, referem-se, basicamente: (i) ao registro de créditos tributários, no valor de R\$ 462 milhões; e (ii) às despesas com provisões cíveis; em 2012, incluem, basicamente: (i) ganho na alienação das ações da Serasa, no valor de R\$ 793 milhões; (ii) outras provisões operacionais, líquidas de reversões, basicamente por provisões cíveis, no valor de R\$ 232 milhões; (iii) registro de créditos tributários, no valor de R\$ 1.389 milhões; e (iv) amortização integral de ágio do Berj, no valor de R\$ 1.156 milhões; em 2011, incluem, basicamente: (i) alienação parcial da Ibi Promotora, no valor de R\$ 58 milhões; e (ii) despesas com provisões cíveis.

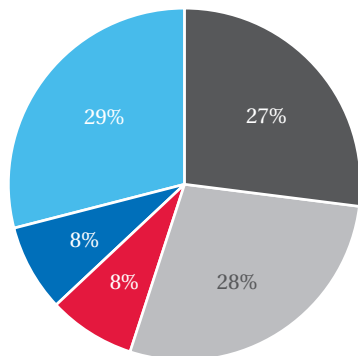
## ORIGEM DO RESULTADO [G4-FS6]

Apresentamos a seguir as participações relativas às operações que compõem os resultados da Organização, as quais se mantiveram praticamente estáveis.

### ORIGEM DO RESULTADO

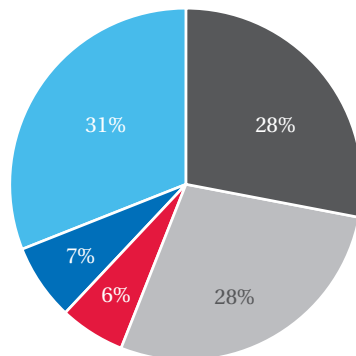
12M14

Total Financeira: 71%



12M13

Total Financeira: 69%



- ◆ CRÉDITOS
- ◆ SERVIÇOS
- ◆ TVM
- ◆ CAPTAÇÕES
- ◆ SEGUROS

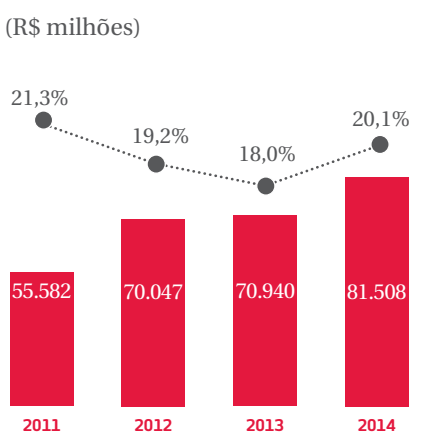


## LUCRO LÍQUIDO E RENTABILIDADE

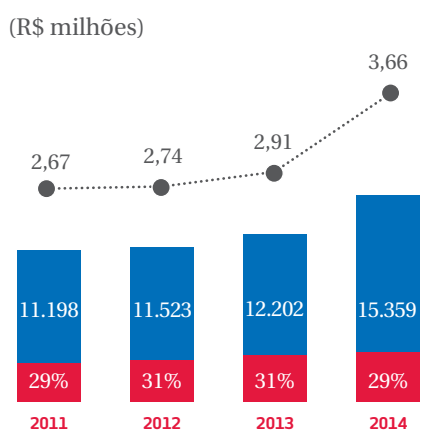
O Patrimônio Líquido totalizou R\$ 81.508 milhões em dezembro de 2014, apresentando um crescimento de 14,9% em relação ao saldo de dezembro de 2013.

O Lucro Líquido ajustado do exercício de 2014 foi de R\$ 15.359 milhões (variação de 25,9% em relação ao Lucro Líquido ajustado de R\$ 12.202 milhões no mesmo período de 2013), correspondendo a R\$ 3,66 por ação e rentabilidade de 20,1% sobre o Patrimônio Líquido Médio Ajustado.

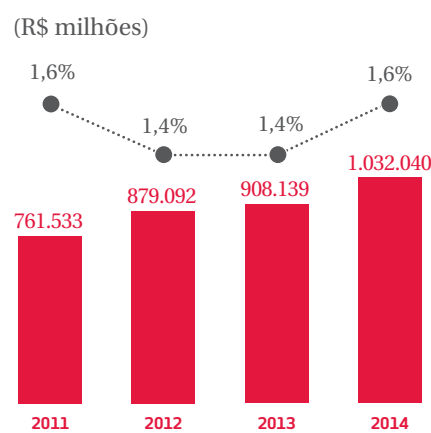
Os Ativos Totais alcançaram R\$ 1,032 trilhão em dezembro de 2014, apresentando uma evolução de 13,6% em relação a dezembro de 2013, ocasionada pelo aumento do volume de negócios. O retorno sobre os ativos médios (ROAA) atingiu 1,6%, evolução de 0,2 p.p. sobre dezembro de 2013 (1,4%).



◆ PATRIMÔNIO LÍQUIDO  
● ROAE (LUCRO AJUSTADO)



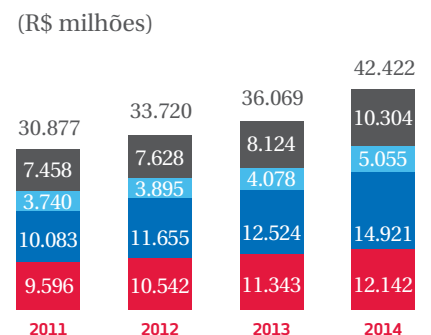
◆ PARTICIPAÇÃO DE SEGUROS  
◆ LUCRO LÍQUIDO AJUSTADO (R\$ MILHÕES)  
● LUCRO POR AÇÃO (R\$)



◆ ATIVOS TOTAIS (R\$ MILHÕES)  
● ROAA (LUCRO AJUSTADO)

## DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO<sup>(1)</sup> [G4-EC1]

O valor adicionado representa o quanto a Organização produz em termos de riqueza, e como essa riqueza é distribuída. Em dezembro de 2014, esse valor somou R\$ 42.422 milhões, uma evolução de 17,6% em relação ao ano anterior. Desse montante: (i) R\$ 14.921 milhões, ou 35,2%, foram destinados ao governo na forma de contribuições, impostos e taxas; (ii) R\$ 12.142 milhões, ou 28,6%, representam a remuneração dos funcionários; (iii) R\$ 10.304 milhões, ou 24,3%, destinados ao reinvestimento na própria atividade; e (iv) R\$ 5.055 milhões, ou 11,9%, foram destinados aos acionistas para pagamento de juros e Dividendos.



◆ REINVESTIMENTOS NO NEGÓCIO  
◆ JCP/DIVIDENDOS AOS ACIONISTAS  
◆ CONTRIBUIÇÃO DO GOVERNO  
◆ REMUNERAÇÃO DO TRABALHO

<sup>1</sup> Com base na demonstração do resultado ajustado.

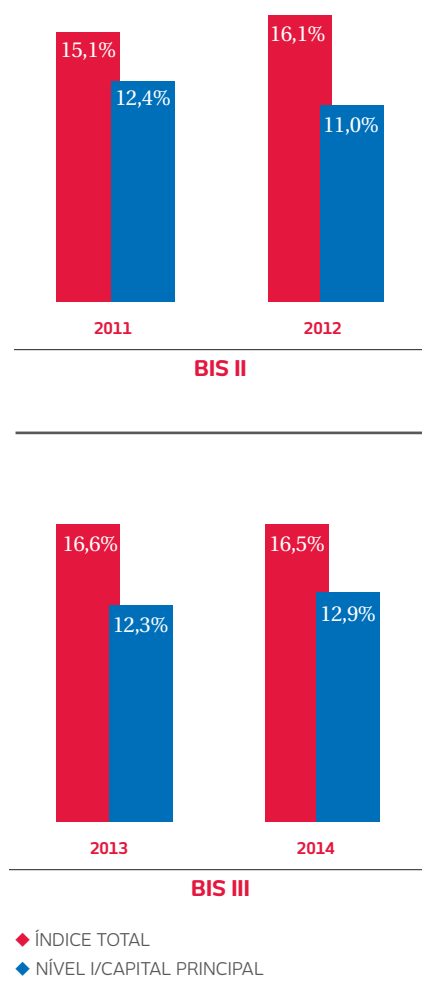
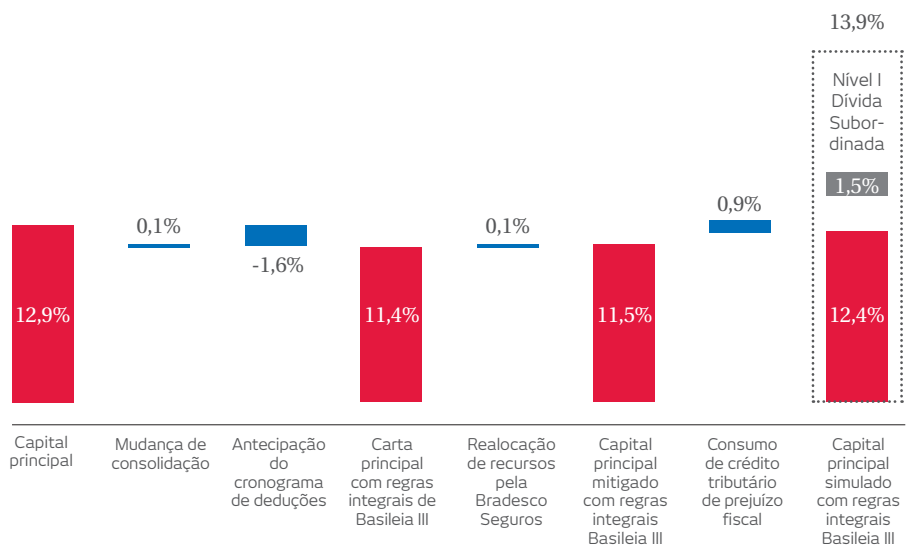
## ÍNDICE DE BASILEIA – BASILEIA III

A implantação da nova estrutura de capital no Brasil iniciou-se em outubro de 2013. O Banco Central, através da Resolução nº 4.192/13 do CMN, dispôs sobre a nova metodologia para apuração do Patrimônio de Referência (PR), em substituição à Resolução nº 3.444/07 do CMN.

O Índice de Basileia Total apresentou pequena queda, de 0,1 p.p., em relação ao ano anterior, passando de 16,6% em dezembro de 2013 para 16,5% em dezembro de 2014, impactado, basicamente: (i) pela aplicação do fator de 20% dos ajustes prudenciais, conforme definido na Resolução n.º 4.192/13 do CMN; (ii) pelo aumento na ponderação de ativos de risco, principalmente do risco de crédito, ocasionado pela expansão da carteira; compensados, em parte; (iii) pelo aumento do Patrimônio Líquido, em virtude do incremento do resultado no ano.

## IMPACTO INTEGRAL – BASILEIA III

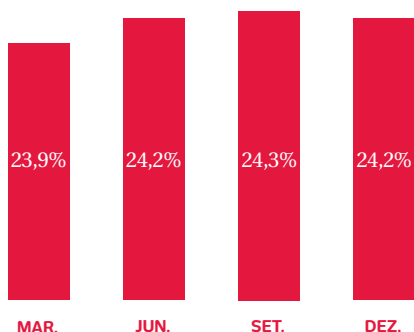
Demonstramos a simulação para Basileia III, considerando a abertura de alguns dos principais ajustes futuros, que incluem: (i) a aplicação de 100% das deduções previstas no cronograma de implantação; (ii) a realocação de recursos por parte do nosso Grupo Segurador; e (iii) a realização dos créditos tributários, decorrentes de prejuízo fiscal até dezembro de 2018, perfazendo um índice de 12,4% de capital principal, que acrescido de captação, via dívida subordinada, poderá totalizar um índice Nível I aproximado de 13,9%.



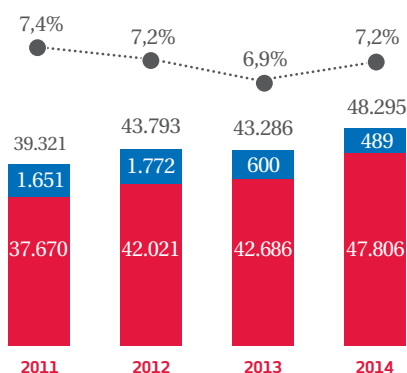


## RETORNO SOBRE O CAPITAL PRINCIPAL – 11%

(2014)



(R\$ milhões)



◆ JUROS

◆ NÃO JUROS

● TAXA MÉDIA DA MARGEM DE JUROS = (MARGEM FINANCEIRA DE JUROS / (ATIVOS MÉDIOS - OPERAÇÕES COMPROMISSADAS - ATIVO PERMANENTE))

## MARGEM GERENCIAL DE CAPITAL (BUFFER)/RETORNO SOBRE O CAPITAL PRINCIPAL A 11%

O Banco Bradesco tem desenvolvido metodologia para a mensuração e também estruturados processos para a implementação do capital gerencial, visando manter adequados níveis de capital para fazer face aos riscos incorridos.

A estrutura de governança responsável pelas avaliações e aprovações do capital gerencial é composta de comitê subordinado ao Conselho de Administração e comitês que reportam à Diretoria Executiva.

Essa estrutura decidiu pela manutenção de um capital gerencial mínimo, com o *buffer* de 27%, considerando o requerimento mínimo de capital regulatório de 11%.

Considerando-se o mínimo para o capital principal exigido de 11% sobre as regras integrais de Basileia III, a rentabilidade nessa condição seria de 24,2%.

## MARGEM FINANCEIRA

A margem financeira no exercício de 2014 atingiu R\$ 48.295 milhões, apresentando evolução de R\$ 5.009 milhões, reflexo, basicamente: (i) do crescimento no resultado das operações que rendem “juros”, no valor de R\$ 5.120 milhões, decorrente do incremento no volume de negócios, com destaque para “crédito” e “captações”; e compensada: (ii) pela redução na margem de “não juros”, no valor de R\$ 111 milhões.

## DESPESA DE PROVISÃO PARA DEVEDORES DUVIDOSOS

No exercício de 2014, a despesa de provisão para devedores duvidosos registrou R\$ 12.657 milhões, apresentando uma variação de 5,1%, mesmo considerando o crescimento de 7,3% das operações de crédito – conceito Bacen, resultado do comportamento estável do nível de inadimplência nos últimos 12 meses.

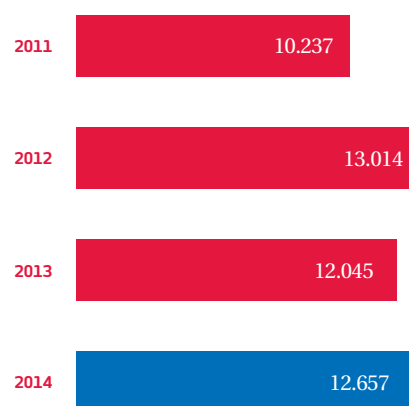
Cabe destacar que tais resultados refletem a consistência da política e dos processos de concessão de crédito e a qualidade das garantias obtidas, bem como o aprimoramento constante do processo de recuperação de crédito e a alteração do *mix* de produtos.

## RESULTADO DAS OPERAÇÕES DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

O Lucro Líquido do exercício de 2014 foi de R\$ 4.406 milhões, 17,8% superior ao Lucro Líquido do mesmo período do ano anterior (R\$ 3.740 milhões), em função: (i) do aumento no faturamento; (ii) da manutenção nos índices de sinistralidade e de comercialização; (iii) da melhora no índice de eficiência administrativa; e (iv) do crescimento no resultado financeiro e patrimonial. O retorno sobre o Patrimônio Líquido Ajustado foi de 23,7%.

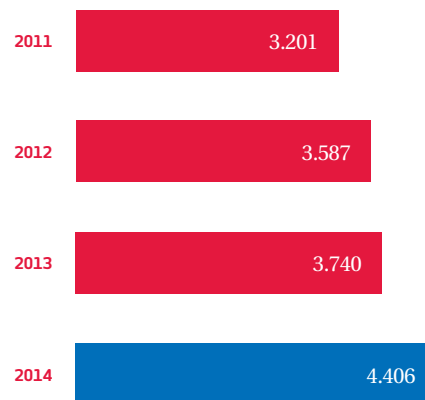
Os prêmios emitidos de seguros, contribuição de previdência e receitas de capitalização atingiram o montante de R\$ 56.152 milhões no exercício de 2014, evolução de 12,9% em relação ao ano de 2013, influenciada pelos produtos de Auto/RE, saúde, capitalização e vida e previdência, que apresentaram crescimento de 28,0%, 22,5%, 15,2% e 7,0%, respectivamente. As provisões técnicas alcançaram R\$ 153.267 milhões, apresentando uma evolução de 12,5% em relação a dezembro de 2013.

(R\$ milhões)



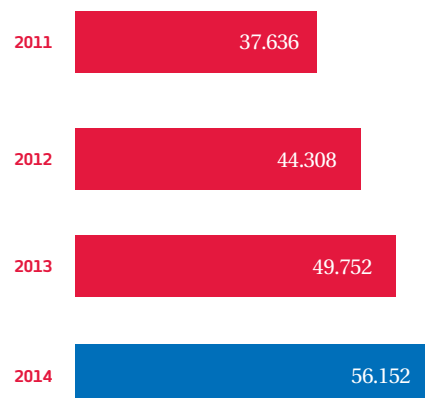
## LUCRO LÍQUIDO

(R\$ milhões)



## PRÊMIOS EMITIDOS DE SEGUROS, CONTRIBUIÇÃO DE PREVIDÊNCIA E RECEITAS DE CAPITALIZAÇÃO

(R\$ milhões)



R\$ MILHÕES (EXCETO QUANDO INDICADO)	2011	2012	2013	2014
Lucro Líquido	3.201	3.587	3.740	4.406
Prêmios emitidos de seguros, contribuição de previdência e receitas de capitalização	37.636	44.308	49.752	56.152
Provisões técnicas	103.653	124.217	136.229	153.267
Ativos financeiros	116.774	141.540	146.064	166.022
Índice de sinistralidade (%)	71,0	71,0	71,2	71,0
Índice combinado <sup>(1)</sup> (%)	85,3	86,0	86,1	86,1
Segurados/participantes e clientes (milhares)	40.304	43.065	45.675	46.956
Funcionários (unidade)	7.608	7.554	7.383	7.113
Market share de prêmios emitidos de seguros, contribuição de previdência e receitas de capitalização <sup>(2) (3)</sup> (%)	25,6	24,8	24,2	24,0

<sup>1</sup> Exclui as provisões adicionais.

<sup>2</sup> Fonte: Susep/ANS.

<sup>3</sup> Em 2014, base até novembro.

## RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

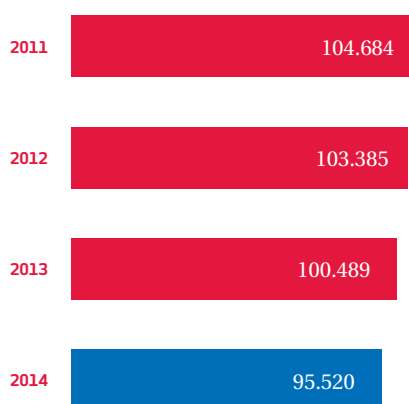
No exercício de 2014, as receitas de prestação de serviços totalizaram R\$ 22.089 milhões, com evolução de R\$ 2.303 milhões, ou 11,6%, que foi proporcionada, principalmente, pelo: (i) aumento do volume de operações, decorrente de contínuos investimentos nos canais de atendimento e em tecnologia; e (ii) avanço do processo de segmentação de clientes, para uma melhor oferta de produtos e serviços. Cabe destacar que as receitas que mais contribuíram com esse resultado foram decorrentes: (i) da boa *performance* da atividade de cartões, resultado (a) do aumento do faturamento, (b) do aumento da base de cartões de crédito e débito e (c) do maior volume de transações realizadas; (ii) do crescimento das receitas de conta corrente, ocasionado, basicamente, pelo incremento dos negócios; (iii) das maiores receitas com operações de crédito, decorrentes do aumento do volume das operações contratadas e das operações de avais e fianças no período; e do crescimento das receitas com: (iv) administração de consórcios; (v) administração de fundos; e (vi) cobrança.

R\$ MILHÕES	2011	2012	2013	2014
Rendas de cartão	5.097	6.025	7.165	8.085
Conta corrente	2.786	3.245	3.608	4.021
Administração de fundos	1.949	2.172	2.324	2.449
Operações de crédito	1.983	2.080	2.242	2.582
Cobrança	1.214	1.314	1.471	1.566
<i>Underwriting</i> /assessoria financeira	298	517	568	637
Administração de consórcios	527	613	722	880
Serviços de custódia e corretagens	420	483	511	520
Arrecadações	312	319	340	373
Outras	637	745	835	975
<b>TOTAL</b>	<b>15.223</b>	<b>17.512</b>	<b>19.786</b>	<b>22.089</b>

## DESPESA DE PESSOAL

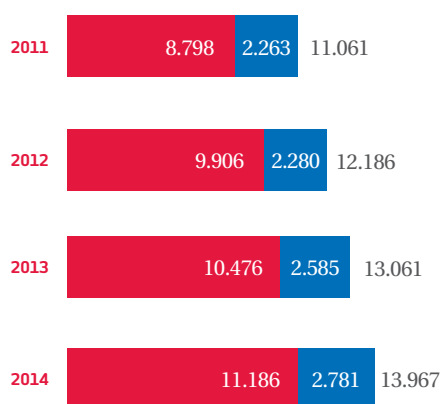
No exercício de 2014, as despesas de pessoal totalizaram R\$ 13.967 milhões, com acréscimo de R\$ 906 milhões, ou 6,9%, em relação a 2013, decorrente: (i) da parcela "estrutural", no valor de R\$ 710 milhões, relacionado ao incremento das despesas com proventos, encargos sociais e benefícios, impactadas pelo aumento dos níveis salariais, conforme convenções coletivas de 2013 e 2014 (reajustes de 8,0% e 8,5%, respectivamente); e (ii) do aumento de R\$ 196 milhões na parcela "não estrutural", originado, basicamente, das maiores despesas com: (a) participação nos lucros e resultados dos administradores e funcionários (PLR); e (b) custo de rescisões e encargos.

### FUNCIONÁRIOS<sup>(1)</sup>



### DESPESAS DE PESSOAL

(R\$ milhões)



- ◆ ESTRUTURAL
- ◆ NÃO ESTRUTURAL

Obs.: estrutural = proventos + encargos sociais + benefícios + previdência.

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

<sup>1</sup> Em 2014, inclui a transferência de 2.431 funcionários da Scopus Tecnologia para a IBM Brasil.

Em 2014, as despesas de pessoal totalizaram

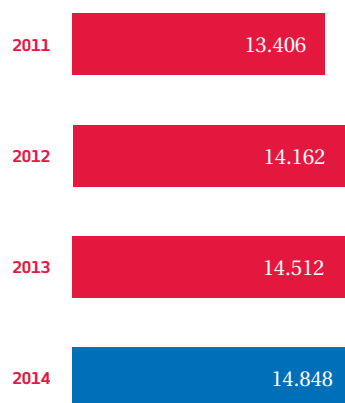
**R\$ 14,0 bilhões**

## DESPESAS ADMINISTRATIVAS

No exercício de 2014, as despesas administrativas totalizaram R\$ 14.848 milhões, evolução de 2,3% em relação a 2013, decorrente, principalmente, do consistente controle sobre os custos, apesar do incremento das despesas com: (i) crescimento do volume de negócios e serviços no período; (ii) reajustes contratuais; e (iii) ampliação de 2.440 pontos de atendimento no período, totalizando 75.176 pontos de atendimento em 31 de dezembro de 2014. Cabe destacar o comportamento dos índices de inflação nos últimos 12 meses, IPCA e IGP-M, que atingiram 6,4% e 3,7%, respectivamente.

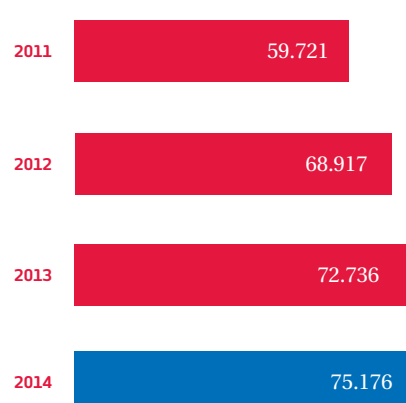
### DESPESAS ADMINISTRATIVAS

(R\$ milhões)



### PONTOS DE ATENDIMENTO

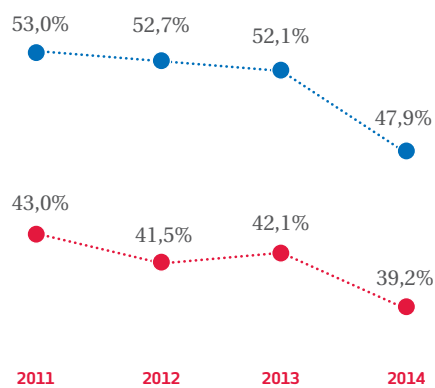
(unidades)



## ABERTURA DAS DESPESAS DE PESSOAL E ADMINISTRATIVAS

No exercício de 2014, o total das despesas de pessoal e administrativas somou R\$ 28.815 milhões, com incremento de 4,5% em relação ao mesmo período do ano anterior.

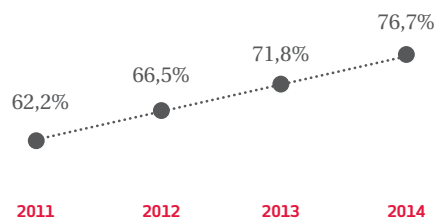
R\$ MILHÕES	2011	2012	2013	2014
<b>DESPESAS DE PESSOAL</b>				
<b>Estrutural</b>	<b>8.798</b>	<b>9.906</b>	<b>10.476</b>	<b>11.186</b>
Proventos/encargos sociais	6.632	7.427	7.798	8.282
Benefícios	2.166	2.479	2.678	2.904
<b>Não estrutural</b>	<b>2.263</b>	<b>2.280</b>	<b>2.585</b>	<b>2.781</b>
Participação dos administradores e funcionários (PLR)	1.321	1.335	1.407	1.536
Provisão para processos trabalhistas	663	650	806	793
Treinamentos	161	132	127	145
Custo de rescisão	118	163	245	307
<b>TOTAL</b>	<b>11.061</b>	<b>12.186</b>	<b>13.061</b>	<b>13.967</b>
<b>DESPESAS ADMINISTRATIVAS</b>				
Serviços de terceiros	3.610	3.537	4.134	3.942
Comunicação	1.579	1.662	1.608	1.524
Depreciação e amortização	1.451	1.593	1.665	1.906
Processamento de dados	934	1.115	1.297	1.342
Aluguéis	666	781	830	896
Transportes	784	867	832	776
Serviços do sistema financeiro	516	656	732	774
Propaganda e publicidade	938	799	793	934
Manutenção e conservação de bens	558	608	661	700
Segurança e vigilância	333	428	495	559
Materiais	379	323	310	342
Água, energia e gás	227	254	225	237
Viagens	161	139	138	156
Outras	1.270	1.401	793	760
<b>TOTAL</b>	<b>13.406</b>	<b>14.162</b>	<b>14.512</b>	<b>14.848</b>
<b>TOTAL DAS DESPESAS DE PESSOAL E ADMINISTRATIVAS</b>	<b>24.467</b>	<b>26.348</b>	<b>27.573</b>	<b>28.815</b>



- ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL <sup>(1)</sup>
- ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL AJUSTADO AO RISCO <sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> IEO = (despesas de pessoal - PLR + despesas administrativas)/(margem financeira + Rec. prestação de serviços + resultado de seguros + Res. participações em coligadas + outras receitas operacionais - outras despesas operacionais).

<sup>2</sup> 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.



<sup>3</sup> Receitas de prestação de serviços/despesas administrativas e de pessoal.

## ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL (IEO)\*

O Índice de Eficiência Operacional (IEO)<sup>(1)</sup> encerrou o exercício de 2014 em 39,2%, registrando seu melhor nível histórico e em linha com a meta divulgada. Esse resultado reflete: (i) os investimentos realizados no crescimento orgânico, que permitiram a evolução de nossas receitas; e (ii) os esforços contínuos no controle das despesas, incluindo ações do nosso Comitê de Eficiência, e os investimentos em tecnologia da informação, que vêm proporcionando melhorias nos sistemas e processos internos.

O IEO no conceito "ajustado ao risco", o qual reflete o impacto do risco associado às operações de crédito<sup>(2)</sup>, atingiu 47,9% no exercício de 2014, com melhora de 4,2 p.p. em relação ao ano anterior. Tal melhora foi influenciada, principalmente: (i) pelo crescimento das receitas de prestações de serviços e da margem financeira; e (ii) pelo rígido controle de nossas despesas operacionais, as quais evoluíram abaixo da inflação.

\* O IEO indica a eficiência do Banco, ou seja, a relação entre as despesas administrativas e de pessoal com o resultado operacional (quanto menor, melhor).

## ÍNDICE DE COBERTURA OPERACIONAL

O Índice de Cobertura Operacional<sup>(3)</sup> registrou 76,7% no fim do exercício de 2014, registrando uma trajetória de melhora, com aumento de 4,9 p.p. em relação a 2013, em decorrência, principalmente, do aumento das receitas de prestação de serviços, aliado aos esforços contínuos no controle das despesas, incluindo ações do nosso Comitê de Eficiência e ações para ampliar a oferta de produtos e serviços a toda a base de clientes.

Adicionalmente, ressalta-se que o índice de 76,7% é o melhor dos últimos seis anos.

## BALANÇO PATRIMONIAL

Os Ativos Totais, em dezembro de 2014, superaram a marca histórica de R\$ 1,032 trilhão, crescimento de 13,6% em relação ao mesmo período de 2013. O Patrimônio Líquido somou R\$ 81.508 milhões, 14,9% superior a 2013.

R\$ MILHÕES	DEZ./11	DEZ./12	DEZ./13	DEZ./14
<b>ATIVO</b>				
<b>Circulante e realizável a longo prazo</b>	<b>746.090</b>	<b>864.279</b>	<b>892.495</b>	<b>1.016.970</b>
Disponibilidades	22.574	12.077	12.196	14.646
Aplicações interfinanceiras de liquidez	82.303	151.813	135.456	202.412
TVM e instrumentos financeiros derivativos	265.723	315.487	313.327	346.358
Relações interfinanceiras e interdependências	72.906	49.762	56.995	52.004
Operações de crédito e de arrendamento mercantil	248.719	267.940	296.629	318.233
Provisão para devedores duvidosos (PDD)	(19.540)	(21.299)	(21.349)	(22.724)
Outros créditos, valores e bens	73.405	88.499	99.241	106.041
<b>Ativo permanente</b>	<b>15.443</b>	<b>14.813</b>	<b>15.644</b>	<b>15.070</b>
Investimentos	2.052	1.865	1.830	1.712
Imobilizado de uso e de arrendamento	4.413	4.678	4.668	4.887
Intangível	8.978	8.270	9.146	8.471
<b>TOTAL</b>	<b>761.533</b>	<b>879.092</b>	<b>908.139</b>	<b>1.032.040</b>
<b>PASSIVO</b>				
<b>Circulante e exigível a longo prazo</b>	<b>704.664</b>	<b>807.799</b>	<b>835.917</b>	<b>949.846</b>
Depósitos	217.424	211.858	218.063	211.612
Captações no mercado aberto	197.448	255.591	256.279	320.194
Recursos de emissão de títulos	41.522	51.359	57.654	84.825
Relações interfinanceiras e interdependências	4.614	5.667	6.864	5.958
Obrigações por empréstimos e repasses	53.247	44.187	56.095	58.998
Instrumentos financeiros derivativos	735	4.001	1.808	3.282
Provisões de seguros, previdência e capitalização	103.653	124.217	136.229	153.267
Outras obrigações	86.021	110.919	102.925	111.710
<b>Resultados de exercícios futuros</b>	<b>672</b>	<b>658</b>	<b>677</b>	<b>293</b>
<b>Participação minoritária nas controladas</b>	<b>615</b>	<b>588</b>	<b>605</b>	<b>393</b>
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>55.582</b>	<b>70.047</b>	<b>70.940</b>	<b>81.508</b>
<b>TOTAL</b>	<b>761.533</b>	<b>879.092</b>	<b>908.139</b>	<b>1.032.040</b>

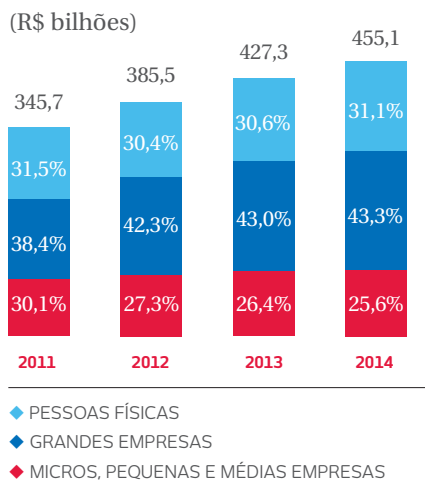


## DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

R\$ MILHÕES	DEZ./11	DEZ./12	DEZ./13	DEZ./14
<b>Saldo inicial</b>	<b>48.043</b>	<b>55.582</b>	<b>70.047</b>	<b>70.940</b>
Aumento de capital por subscrição/incorporação de ações	1.500	-	-	-
Aquisição de ações em tesouraria	(173)	(14)	(72)	(29)
Ajustes de avaliação patrimonial	(1.087)	6.994	(6.969)	563
Lucro Líquido	11.028	11.381	12.011	15.089
Destinações:				
- Juros sobre o capital próprios pagos e/ou provisionados	(2.934)	(3.261)	(3.224)	(3.595)
- Dividendos pagos e/ou provisionados	(806)	(634)	(854)	(1.460)
Outros	11	-	-	-
<b>Saldo final</b>	<b>55.582</b>	<b>70.047</b>	<b>70.940</b>	<b>81.508</b>

## DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA CONSOLIDADO

R\$ MILHÕES	DEZ./11	DEZ./12	DEZ./13	DEZ./14
Fluxo de caixa das atividades operacionais	(13.126)	60.403	104.243	110.463
Fluxo de caixa das atividades de investimentos	15.338	(53.794)	(30.561)	(19.137)
Fluxo de caixa das atividades de financiamento	(1.592)	4.086	(3.412)	(4.340)
Aumento/(redução) líquida, de caixa e equivalentes de caixa	620	10.695	70.270	86.987
Caixa e equivalentes de caixa – início do período	36.240	36.860	47.555	117.825
Caixa e equivalentes de caixa – fim do período	36.860	47.555	117.825	204.812



## CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA<sup>1)</sup>

Em dezembro de 2014, a carteira de crédito do Bradesco totalizou R\$ 455.127 milhões, com evolução de 6,5% em relação ao mesmo período do ano anterior, sendo: (i) 8,2% na pessoa física; (ii) 7,3% nas grandes empresas; e (iii) 3,4% nas micros, pequenas e médias empresas.

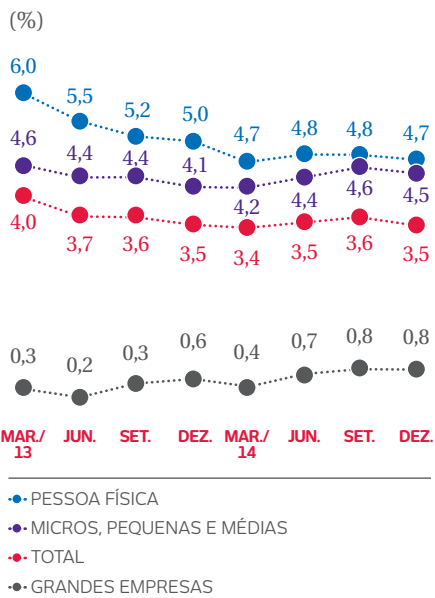
Os produtos que apresentaram maior crescimento nos últimos 12 meses na pessoa jurídica foram: (i) financiamento imobiliário; e (ii) crédito rural. Na pessoa física, os principais destaques foram: (i) financiamento imobiliário; e (ii) crédito pessoal consignado. Salienta-se que os maiores crescimentos estão relacionados a produtos que apresentam menor risco.

<sup>1)</sup> Além da carteira de crédito conceito Bacen, inclui avais, 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.

## ABERTURA DA CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA POR PRODUTO E TIPO DE PESSOA (FÍSICA E JURÍDICA)

R\$ MILHÕES	DEZ./11	DEZ./12	DEZ./13	DEZ./14
<b>PESSOA FÍSICA</b>				
CDC/ <i>leasing</i> de veículos	32.986	31.099	27.251	24.858
Crédito pessoal consignado	17.807	20.757	26.786	29.619
Cartão de crédito	18.633	20.921	23.915	26.233
Crédito pessoal	13.212	15.041	16.476	16.354
Financiamento imobiliário	7.248	10.060	13.602	17.919
Crédito rural	6.641	6.927	8.393	10.300
Repasses BNDES/Finame	5.336	5.775	6.803	7.334
Cheque especial	2.746	2.989	3.313	3.666
Avais e fianças	856	683	187	458
Outros	3.206	3.289	4.025	4.693
<b>TOTAL</b>	<b>108.671</b>	<b>117.540</b>	<b>130.750</b>	<b>141.432</b>
<b>PESSOA JURÍDICA</b>				
Capital de giro	41.863	44.811	45.599	45.004
Repasses BNDES/Finame	30.062	29.929	33.740	34.835
Operações no exterior	22.659	25.243	32.003	36.119
Financiamento à exportação	9.824	12.023	15.366	15.839
Financiamento imobiliário	9.253	12.674	15.870	23.560
Cartão de crédito	13.533	13.942	13.325	12.225
Conta garantida	9.670	9.793	10.410	10.462
CDC/ <i>leasing</i>	12.768	13.278	13.008	12.388
Crédito rural	4.395	4.653	5.258	6.657
Avais e fianças	47.624	59.228	67.399	71.611
Operações com risco de crédito – carteira comercial <sup>(1)</sup>	23.798	30.874	33.104	33.185
Outros	11.605	11.542	11.440	11.810
<b>TOTAL</b>	<b>237.053</b>	<b>267.989</b>	<b>296.523</b>	<b>313.695</b>

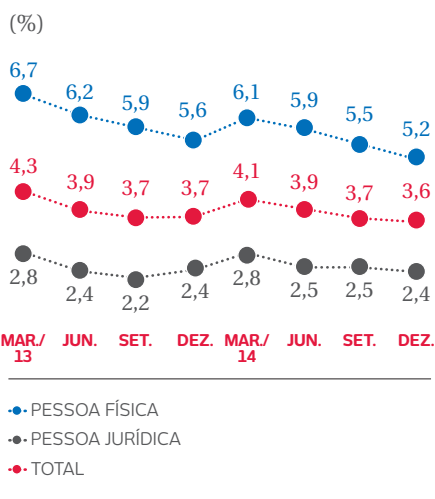
<sup>1</sup> Inclui operações de debêntures e notas promissórias.



### ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA > 90 DIAS<sup>(1)</sup>

O índice de inadimplência, compreendendo o saldo das operações com atrasos superiores a 90 dias, apresentou redução no comparativo com o trimestre anterior.

Essa melhora foi observada na pessoa física e, também, no segmento de micros, pequenas e médias empresas. No comparativo anual, esse indicador manteve-se estável.



### ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA DE 15 A 90 DIAS<sup>(1)</sup>

A inadimplência de curto prazo, compreendendo as operações vencidas de 15 a 90 dias, apresentou redução, tanto para pessoa física quanto para pessoa jurídica, quando comparada com o trimestre anterior.

Na comparação anual, também observamos redução desse indicador, principalmente pela melhora expressiva na pessoa física.

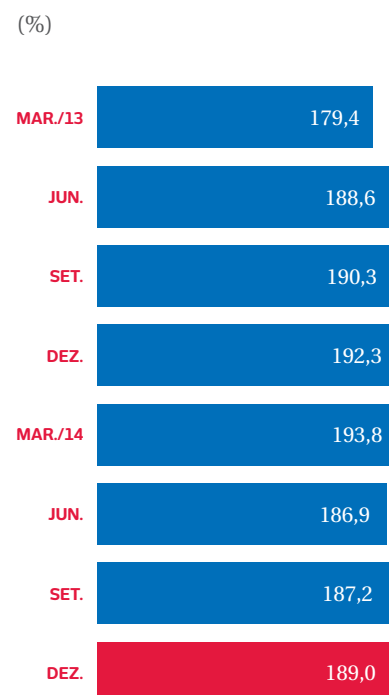
<sup>1</sup> Conceito definido pelo Bacen.

## ÍNDICE DE COBERTURA ACIMA DE 90 DIAS<sup>(1) (2)</sup>

O índice de cobertura para os créditos em atraso acima de 90 dias encerrou o ano de 2014 atingindo 189,0%, mantendo-se em nível confortável, *vis-à-vis* o comportamento estável da inadimplência no período.

<sup>1</sup> Conceito definido pelo Bacen.

<sup>2</sup> 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\$ 1,426 trilhão, uma variação de R\$ 166.043 milhões, ou 13,2%, em relação a dezembro de 2013, justificada, principalmente, pelos acréscimos: (i) das captações no mercado aberto, no valor de R\$ 63.915 milhões; (ii) dos recursos administrados em moeda nacional, no valor de R\$ 53.366 milhões; (iii) dos recursos de aceites e emissão de títulos, no valor de R\$ 27.743 milhões; (iv) das provisões técnicas de seguros, previdência e capitalização, no valor de R\$ 17.038 milhões; e (v) do capital de giro, no valor de R\$ 10.930 milhões.

R\$ MILHÕES	DEZ./11	DEZ./12	DEZ./13	DEZ./14
<b>Captados</b>	<b>684.420</b>	<b>783.396</b>	<b>824.692</b>	<b>937.369</b>
Depósitos	217.424	211.858	218.063	211.612
Captações no mercado aberto	197.448	255.591	256.279	320.194
Recursos de aceites e emissão de títulos	37.583	47.932	54.592	82.335
Obrigações por empréstimos e repasses	53.248	44.187	56.095	58.998
Dívidas subordinadas	26.910	34.852	35.885	35.822
Securitização de fluxos financeiros futuros	3.939	3.427	3.062	2.490
Capital de giro próprio/administrado <sup>1</sup>	40.754	55.822	55.901	66.831
Cobrança e arrecadação de tributos e assemelhados	338	439	815	435
Carteira de câmbio	3.123	5.071	7.771	5.385
Provisões técnicas de seguros, previdência e capitalização	103.653	124.217	136.229	153.267
<b>Administrados em moeda nacional</b>	<b>335.370</b>	<b>441.832</b>	<b>435.364</b>	<b>488.730</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.019.790</b>	<b>1.225.228</b>	<b>1.260.056</b>	<b>1.426.099</b>

<sup>1</sup> Patrimônio Líquido administrado (-) ativo permanente.



Para mais informações, consultar o [press release](#) do Relatório de Análise Econômico-Financeira, divulgado trimestralmente e disponível no [site de Relações com Investidores do Bradesco](#) [www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri)  
> Seção Relatório e Planilhas

## PERSPECTIVAS DO BRADESCO PARA 2015

Este *guidance* apresenta as diretrizes indicadas para o mercado sobre as perspectivas de resultados do Bradesco e contém declarações prospectivas, as quais estão sujeitas a riscos e incertezas, pois foram baseadas em expectativas e premissas da administração e em informações disponíveis no mercado até 29 de janeiro de 2015, data da divulgação dos resultados relativos ao ano de 2014, estando passível de alterações no decorrer do exercício de 2015.

<b>Carteira de crédito<sup>(1)</sup></b>	
Pessoas físicas	5% a 9%
Pessoas jurídicas	8% a 12%
	4% a 8%
Margem financeira de juros	6% a 10%
Prestação de serviços	8% a 12%
Despesas operacionais <sup>(2)</sup>	5% a 7%
Prêmios de seguros	12% a 15%

<sup>1</sup> Carteira de crédito expandida.

<sup>2</sup> Despesas administrativas e de pessoal.

## DIRECIONADORES DA ATUAÇÃO DO BRADESCO

**EFICIÊNCIA** Foco na Eficiência Operacional, que melhorou três pontos percentuais, com perspectiva de continuar melhorando nos próximos anos;

**CRÉDITO** Crescimento com qualidade e margens adequadas por produto;

**POTENCIAL SEGUROS** Liderança e sinergia com a atividade financeira;

**DISTRIBUIÇÃO/BASE DE CLIENTES** Presença em 100% dos municípios e 74,5 milhões de clientes;

**SERVIÇOS** Grande potencial de crescimento em segmentação com foco no relacionamento com os clientes e investimentos em canais a fim de aumentar a colocação de produtos por clientes;

**TECNOLOGIA/INOVAÇÃO** Nova arquitetura de sistema, maior oferta de canais de atendimento, comodidade e maior segurança para o cliente;

**RENTABILIDADE** Novo nível do ROAE de 20%;

**SOLIDEZ** Forte capitalização e solidez.

### Gestão da marca

A capacidade de atender às necessidades dos nossos clientes nos seus diferentes níveis socioeconômicos, a capilaridade da nossa Rede de Atendimento, a cultura de um banco de portas abertas, o modelo de governança, os resultados sólidos, a democratização do crédito e a bancarização estão entre os fatores que valorizam a nossa marca, um dos nossos maiores ativos intangíveis.

A gestão da marca é responsabilidade da área de Marketing, que acompanha o estudo anual de "Valor da Marca" para cada um dos segmentos de atuação do Bradesco e monitora os principais indicadores que impactam esse valor. Para isso, contamos com alguns instrumentos de gestão, entre eles o Painel de Controle da Marca e Avaliação da Marca. Em um processo contínuo de aprimoramento, em 2014 a área adotou outros dois painéis: de comunicação, que avalia o resultado das principais campanhas do Bradesco e de seus concorrentes, além de monitorar os resultados da comunicação do Banco no que se refere à atratividade para não clientes e recomendação de clientes; e um painel de KPIs (sigla em inglês para indicadores de desempenho) de marca, com indicadores para o Banco, provenientes de uma pesquisa nacional e mensal realizada por uma empresa de pesquisa e inteligência de mercado.

Segundo as pesquisas realizadas em 2014, a marca Bradesco melhorou sua "atratividade para não clientes" e foi a marca líder em "lembrança", "market share" e "banco principal" nos segmentos de pessoa física. Entre as pessoas com renda de R\$ 1.200 a R\$ 3.000, a marca é mais forte e se destaca na liderança.

No segmento de alta renda, a marca Bradesco *Prime* foi líder em "confiança", "market share" e "banco principal", além de obter os mais altos indicadores de "recomendação" e "satisfação" entre os seus correntistas.

### VALOR DA MARCA

O Bradesco é a marca do setor bancário mais valiosa da América Latina e a 20.<sup>a</sup> no ranking geral, segundo estudo publicado pela revista *The Banker* a partir de levantamento da consultoria *Brand Finance*. O estudo lista as 500 marcas globais mais valiosas do setor.

Também é a marca de banco mais valiosa da América Latina em 2014, segundo levantamento anual da consultoria internacional *Brand Analytics/Millward Brown Vermeer*. E figura na quinta colocação geral entre todos os segmentos.

## ÁGUA

- ▶ Setorização dos hidrômetros a fim de aprimorar a gestão do consumo de água
- ▶ Adaptação de tanques para captação e armazenamento de água pluvial no Núcleo Cidade de Deus
- ▶ Substituição de 480 torneiras mecânicas por automáticas e instalação de 6.500 arejadores em torneiras. Espera-se uma economia de 3,3 litros/dia/funcionários e colaboradores, em cada unidade
- ▶ Aproveitamento da água de condensação do sistema (*Fancoils*) de ar condicionado do *data center* (CTI), com economia prevista, em virtude do reaproveitamento, de 2,3 milhões de litros de água por ano

## ENERGIA

- ▶ Setorização dos medidores de energia a fim de aprimorar a gestão do consumo
- ▶ Instalação de película insulfilme nas fachadas de alguns prédios administrativos a fim de reduzir o consumo de energia
- ▶ Iniciado projeto-piloto de iluminação com o uso de lâmpadas LED em algumas Agências e dependências na matriz (Núcleo Cidade de Deus)

## RESÍDUOS

- ▶ Gestão de resíduos tecnológicos oriundos da manutenção e substituição de equipamentos eletroeletrônicos: com a descaracterização de ATMs, deu-se destinação adequada a 3.557 máquinas em 2014, totalizando 16.326 desde 2010
- ▶ 11.578 cartões fragmentados, o equivalente a 57,9 kg de material recolhido e destinado para reciclagem
- ▶ Lançado em 2009, o Programa Auto Reciclagem da Bradesco Seguros, que está presente em 90% de todo o País e consiste no aproveitamento de sucatas e peças substituídas de veículos danificados em acidentes, já recolheu mais de 9 mil toneladas de material

## Gestão da ecoeficiência [G4-EN23]

Em linha com a estratégia de eficiência da Organização, o Programa Gestão da Ecoeficiência trabalha em iniciativas que agreguem redução de impactos ambientais e de custos a um só tempo, como é feito na campanha de arrecadação de resíduos tecnológicos, que, em 2014, coletou cerca de 7 toneladas.

Em 2014, inauguramos uma estação de tratamento de esgoto (ETE), no Núcleo Cidade de Deus, em Osasco (SP), matriz da Organização. A medida tem como objetivo o aproveitamento de água de reúso e a redução do consumo de água potável.

O Departamento do Patrimônio possui uma área específica para a gestão de água e de energia elétrica, que desenvolveu um sistema para o acompanhamento desses recursos, estabelecendo metas de consumo para as 6 mil unidades da Organização. Para complementar a ação, campanhas periódicas reforçam a importância de inibir o desperdício.

Obtivemos ainda a certificação ISO 14001 de gestão ambiental para as instalações da matriz, comprovando nossa busca contínua de aprimoramento. Ao fim de 2014, contávamos com 14.423 funcionários atuando em unidades certificadas.

## ESTRUTURA DO PROGRAMA GESTÃO DA ECOEFICIÊNCIA





METAS E OBJETIVOS DE 2014	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Certificação dos prédios da Cidade de Deus (em Osasco/SP) pela norma ISO 14001	◆	Certificação concedida
Estabelecimento de meta corporativa de redução de consumo de energia elétrica para as Agências entre 2% e 4%	◆	A meta de redução do consumo de energia foi estabelecida, porém parcialmente cumprida, visto que algumas unidades apresentaram aumento de consumo, provavelmente por questões climáticas, com aumento da utilização do ar-condicionado. Para 2015 serão estabelecidas novas metas e elaboradas campanhas de conscientização e projetos de eficiência energética.
Definição de meta corporativa de redução de consumo de água para as Agências entre 2% e 5%	◆	A meta de redução do consumo de água foi estabelecida, porém parcialmente cumprida, visto que algumas Agências apresentaram aumento de consumo. Para 2015 serão estabelecidas novas metas e elaboradas campanhas de conscientização e projetos de eficiência hidráulica.
Ampliação da produção da estação de tratamento de esgotos (ETE) de 4 mil m <sup>3</sup> /mês para 8 mil m <sup>3</sup> /mês	◆	Foi ampliada para 6 mil m <sup>3</sup> /mês. Está em estudo a ampliação para 8 mil m <sup>3</sup> /mês
Instalação de arejadores em mais 1.100 Agências (Brasil)	◆	Instalação concluída

◆ CUMPRIDO      ◆ EM ANDAMENTO      ◆ NÃO CUMPRIDO

#### METAS PARA 2015

Implantação do Programa Caça-vazamentos e instalação de bloqueadores de ar, a serem iniciados em dez Agências, de forma piloto

Implantação da lavagem de veículos a seco para a frota própria de veículos do Banco e para uma média de 20 carros locados, reduzindo o consumo de água em 1.187 litros/média por dia e 35.595 litros/média por mês

Implantação de dreno selado (procedimento de segurança realizado diariamente no tanque principal de combustível e nos bicos de abastecimentos dos helicópteros) sem contato manual, deixando de descartar cerca de 370 litros/mês de combustível



# CLIENTES: RELACIONAMENTO E SATISFAÇÃO

Contamos com uma ampla e completa estrutura para atendimento dos nossos clientes, com suporte de tecnologia de ponta, profissionais especializados, eficiência e segurança.



## CAPITAIS



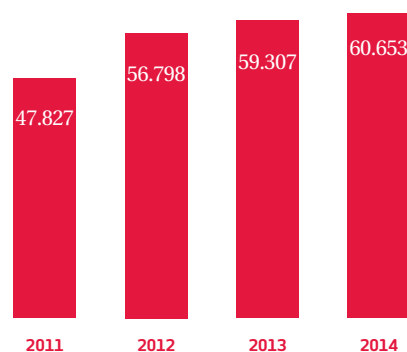
## PARTES INTERESSADAS





No fim de 2014, nossa Rede de Atendimento contava com 60.653 pontos, atendendo todas as classes da população e favorecendo o processo de inclusão financeira e de bancarização dos brasileiros, assim como a mobilidade social.

**EVOLUÇÃO DOS PONTOS DE ATENDIMENTO\***



\* Não considera pontos assistidos da Rede Banco24Horas e correspondentes da Bradesco Promotora de Vendas.

Em 2015, a Organização investirá na ampliação, reforma e modernização dos pontos de atendimento, com foco no aumento da capacidade de atendimento para realizar mais negócios e atender mais pessoas de forma adequada

## PRESENÇA BRADESCO, POR REGIÕES NO MUNDO [G4-6, G4-8]

### PRESENÇA BRADESCO

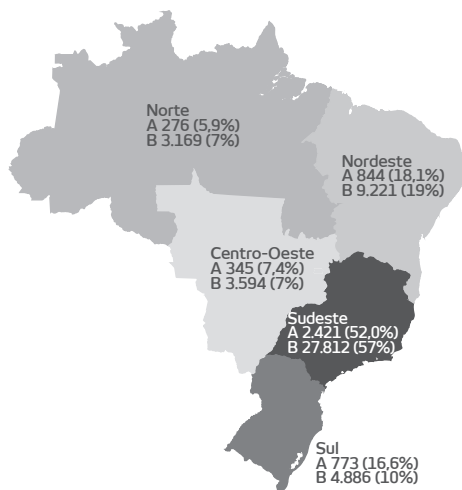


### REDE DE AGÊNCIAS

Market share



### DISTRIBUIÇÃO DA REDE DE ATENDIMENTO NO BRASIL



- A - Agências do Bradesco (inclui Agências do Bradesco e unidades do Banco BBI, Bradesco Financiamentos, Bankpar, Banco Alvorada e Bradesco Cartões)
- B - Máquinas de autoatendimento (inclui máquinas da Rede Banco24Horas)



### Segmentação de mercado [G4-F56]

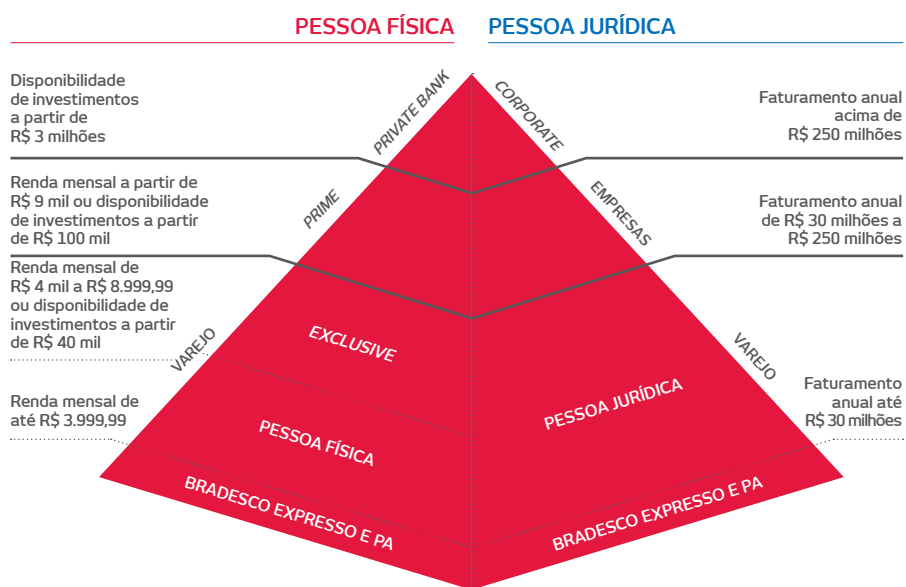
Trabalhamos com um modelo de segmentação (veja quadros a seguir) que nos auxilia a direcionar melhor os esforços voltados a cada grupo de clientes. Além de melhorar a qualidade de relacionamento e de proporcionar ao Banco maior flexibilidade e competitividade na condução dos negócios, a estratégia ajusta e dimensiona as operações, para pessoas físicas ou jurídicas, com base nas necessidades de cada um.

No Banco Bradesco, em linha com esse contexto e como resultado de um processo evolutivo, criamos um novo segmento, o Exclusive, para clientes com renda entre R\$ 4 mil e R\$ 9 mil, com oferta de atendimento diferenciado, condições especiais e produtos específicos direcionados a esse perfil. Para implementar essa operação, foram alocados 7.500 profissionais, entre gerentes e gerentes assistentes, 1.600 operadores de caixa para atendimento diferenciado e espaço próprio em 2.219 Agências.

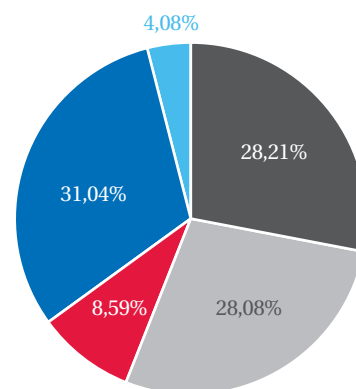
Temos ainda no Banco a maior estrutura para o segmento de alta renda do País, com um total de 302 Agências Bradesco Prime e 425 espaços Bradesco Prime em Agências do Varejo, estratégia que nos permite levar um serviço de qualidade para esse público em regiões que não comportariam a instalação de uma agência exclusiva. A mobilidade também é um aspecto relevante no relacionamento com esse público, que utiliza os serviços do Banco por meio de canais eletrônicos.

No Grupo Bradesco Seguros, a Bradesco Auto/RE atua em todo o Brasil, em diversos setores, como industrial, energético, de construção, de automóvel e residencial, atendendo pessoas físicas e jurídicas de pequeno, médio e grande portes. A Bradesco Saúde e a Mediservice atuam no segmento de saúde complementar em todas as regiões do País. A Bradesco Vida e Previdência atua nos segmentos de seguros de vida e previdência complementar, em todo território nacional.

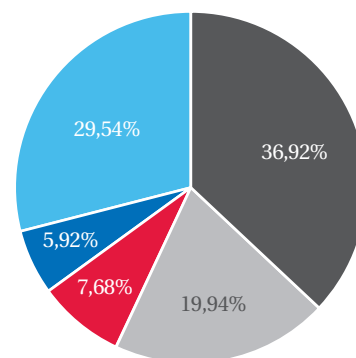
### SEGMENTAÇÃO DE CLIENTES [G4-F56]



### BRAM – PRINCIPAIS CLIENTES POR SEGMENTO



### BRAM - PRINCIPAIS CLIENTES POR PORTE OU PERFIL



- ◆ EAPC <sup>(1)</sup>
- ◆ PODER PÚBLICO
- ◆ CORPORATE
- ◆ OUTROS
- ◆ VAREJO

<sup>1</sup> Entidades Abertas de Previdência Complementar.

Leia mais sobre cada um dos segmentos no Relatório de Análise Econômica e Financeira e nas Informações Suplementares, disponíveis no site de Relações com Investidores – [www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri) >Relatórios e Planilhas>Relatórios Trimestrais Informações Financeiras

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO [G4-PR5]

Realizamos anualmente uma pesquisa de satisfação de clientes. No Banco Bradesco, o estudo é realizado por meio de entrevistas pessoais com clientes pessoa física dos segmentos Varejo e de alta renda e clientes pessoa jurídica. Em 2014, foram realizadas, ao todo, mais de 10,5 mil entrevistas, em todas as regiões do Brasil. A média do índice de satisfação foi superior a 8 (em uma escala de 1 a 10) em todos os segmentos de atuação. Adicionalmente, no Grupo Bradesco Seguros foram ouvidos clientes do Bradesco Vida e Previdência, Bradesco Capitalização, Bradesco Auto/RE e Bradesco Saúde, num total de 10,4 mil usuários e gestores de produtos nas empresas clientes.

Para aprimorar o atendimento das manifestações dos clientes, iniciamos o projeto de implantação do novo sistema de registros. Entre os principais destaques estão a automatização da verificação dos prazos de resposta às manifestações, com envio automático de notificações aos usuários; maior agilidade na operação do sistema, com navegação simplificada; e a integração com os sistemas corporativos do Banco.

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*, *LinkedIn* e *blogs*. Com essa interação nas redes sociais, conseguimos melhorar experiências, fortalecer a nossa marca e evitar alguma falha de processo, além de obter informações para melhorias e insumos para pesquisas.



RECLAMAÇÕES RECEBIDAS*	2011	2012	2013	2014
Ouvidoria	19.539	19.085	20.457	17.396
Procons	44.568	58.208	75.697	84.074
Banco Central	13.534	17.805	33.747	41.540
Carta/impressão	3.444	4.702	5.126	3.570

\* Organização Bradesco.

EVOLUÇÃO ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES – GRUPO BRADESCO SEGUROS	2011	2012	2013	2014
Reclamações	5.005	6.663	10.872	16.115
Sugestões	56	108	84	53
Elogios	92	86	79	541
<b>TOTAL</b>	<b>5.153</b>	<b>6.857</b>	<b>11.035</b>	<b>16.709</b>

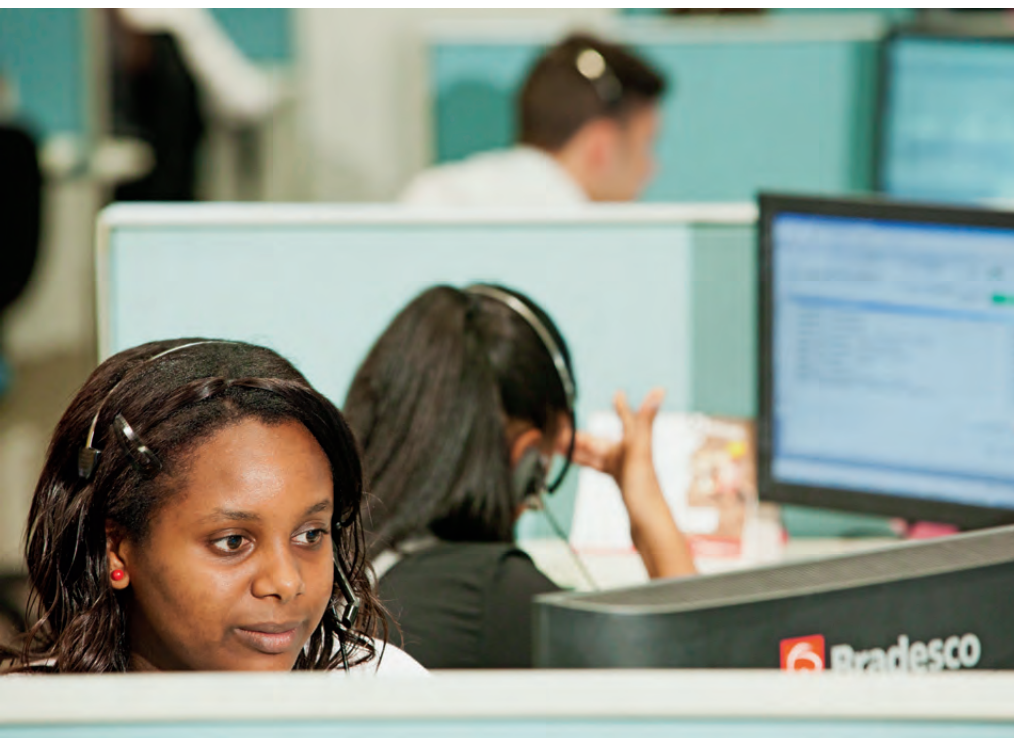
A segunda instância de atendimento ao cliente é representada pela Ouvidoria. Esse canal serve para que o cliente busque solução para casos que já passaram pelo Alô Bradesco/SAC ou pelo Fale Conosco e não foram resolvidos ou para casos em que o cliente não tenha considerado a solução satisfatória.

## GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Estão à disposição dos 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 de:

- ▶ Alô Bradesco/SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor – atendimento telefônico;
- ▶ Fale Conosco (disponível no *site* [www.bradesco.com.br](http://www.bradesco.com.br)) – atendimento por *e-mail*;
- ▶ @AloBradesco – perfil que possibilita interação e resposta por meio do *Twitter*;
- ▶ Facebook.com/bradesco – página no *Facebook*, na qual o Banco esclarece dúvidas e recebe manifestações de clientes e não clientes;
- ▶ Ouvidoria – pelo telefone 0800 727 9933;
- ▶ Sites coletivos de reclamações, como Reclame Aqui e Consumidor.gov.br, são constantemente monitorados;
- ▶ Ouvidoria Bradesco Seguros (0800 701 2700) – atendimento telefônico;
- ▶ Fale Ouvidoria (disponível em: [www.bradescoseguros.com.br](http://www.bradescoseguros.com.br) e demais *sites* da Bradesco Seguros).



METAS E OBJETIVOS DE 2014	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Realizar <i>workshops</i> com a participação do Banco Central do Brasil (Bacen) e da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), além de gestores de produtos e serviços da Organização e representantes da rede de Agências, das gerências regionais e das diretorias regionais	◆	Participamos de <i>workshops</i> com o Banco Central, a Senacon, os gestores de produtos e serviços da Organização e os representantes da rede de Agências, das gerências regionais e das diretorias regionais
Dar continuidade à disponibilização do 0800 Procon aos demais Procons do Brasil (visando um atendimento mais rápido e uma maior resolução nos pleitos dos clientes da Organização que buscam o órgão)	◆	Ampliamos a disponibilização do 0800 Procon, incentivando a sua utilização
Ampliar em 20% a quantidade de agentes de Ouvidoria situados nas Agências, os quais são os responsáveis pelo estreitamento do relacionamento com os Procons	◆	Ampliamos a quantidade de agentes de Ouvidoria situados nas Agências, responsáveis pelo estreitamento do relacionamento com os Procons
Antecipar em 10% a média de prazo de resposta ao cliente no canal Procon	◆	Antecipamos o prazo de resposta ao cliente no canal Procon, conforme a meta estipulada
Antecipar em 12% a média de prazo de resposta ao cliente no canal Banco Central	◆	Antecipamos o prazo de resposta ao cliente no canal Banco Central, conforme a meta estipulada
Antecipar em 15% a média de prazo de resposta ao cliente no canal Segunda Instância	◆	Antecipamos o prazo de resposta ao cliente no canal Segunda Instância, conforme a meta estipulada

◆ CUMPRIDO

◆ EM ANDAMENTO

◆ NÃO CUMPRIDO

**METAS PARA 2015\***

Realizar novos *workshops* 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, das gerências regionais e das diretorias regionais

Dar continuidade à disponibilização do 0800 Procon aos demais Procons do Brasil (visando um atendimento mais rápido e uma maior resolução nos pleitos dos clientes da Organização que buscam o órgão)

Ampliar em 10% 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

\*As metas estipuladas para 2015 seguem um processo evolutivo, em relação aos resultados divulgados nos relatórios anteriores, buscando a satisfação dos clientes e promovendo a melhoria contínua da Organização.

**Produtos com diferenciais socioambientais** [G4-F57, G4-F58]

Em 2014, o saldo da carteira de produtos desenvolvidos pelo Banco Bradesco para gerar benefícios sociais foi de R\$ 808 milhões. Esse valor abrange 16 produtos, como repasses do BNDES, operações de microcrédito produtivo orientado, capital de giro e CDC.

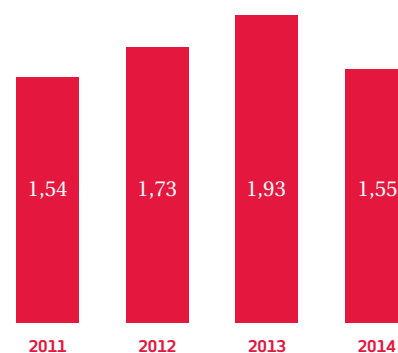
O Grupo Bradesco Seguros também disponibiliza produtos que geram benefícios sociais, como seguros de vida e de acidentes, microsseguros, título de capitalização e previdência complementar.

Para benefícios ambientais, o saldo dos produtos disponibilizados pelo Banco foi de R\$ 1,18 milhão, abrangendo produtos como *leasing*, CDC e capital de giro. Quanto a produtos com benefícios ambientais que são provenientes de repasse BNDES e FGTS, o total da carteira, em valores monetários, foi de, aproximadamente, R\$ 742 milhões.

Nesse contexto, também existem títulos de capitalização, como o Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica, o Pé Quente Bradesco Amazonas Sustentável e o Pé Quente Bradesco Projeto Tamar. Mantemos ainda, no segmento de cartões, produtos que repassaram valores para instituições ligadas à conservação ambiental.

**EVOLUÇÃO DA CARTEIRA DAS LINHAS DE CRÉDITO SOCIOAMBIENTAIS**

(R\$ bilhões)





Leia mais em

<http://www.bradesco.com.br> >

Produtos e Serviços > Capitalização >

Títulos Socioambientais

- ▶ Bradesco FIC FIA Planeta Sustentável: conta com 162 cotistas e registrou Patrimônio Líquido de R\$ 1,55 milhão, número 25,2% inferior a 2013.
  
- ▶ Bradesco *Prime* FIC FIA – Índice de Sustentabilidade Empresarial: reúne 572 cotistas e encerrou 2014 com Patrimônio Líquido de R\$ 12,67 milhões, 26,3% inferior a 2013.
  
- ▶ Bradesco FIC FIA Governança Corporativa: conta com 285 cotistas e contabilizou Patrimônio Líquido de R\$ 4,34 milhões, sendo, em 2014, 13,7% inferior ao período anterior.

**Veja a seguir os principais produtos com esses diferenciais:**

#### Títulos de capitalização

Contamos com produtos de capitalização que destinam parte dos recursos arrecadados para entidades que desenvolvem projetos socioambientais.

#### Cartões socioambientais

Há mais de dez anos oferecemos, em parceria com entidades beneficentes, produtos para disseminar ações socioambientais, como Fundação SOS Mata Atlântica, Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD), Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae), Casas André Luiz e Fundação Amazonas Sustentável (FAS).

#### Fundos de investimento com critérios socioambientais

Os fundos de investimentos que utilizam critérios socioambientais e de governança investem, no mínimo, 67% do Patrimônio Líquido em ações de companhias listadas no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e no Índice de Governança Corporativa (IGC), ambos da BM&FBovespa.

### APOSENTADOS: NOVAS OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO

Graças à sua capilaridade, o Banco venceu dez dos 26 lotes ofertados em leilão realizado pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para pagamento dos benefícios da previdência social, a partir de 2015. Com isso, passou a atender 170 mil novos beneficiários todo mês.

O Bradesco é líder nacional nesse segmento, com atendimento de 8,5 milhões – ou 27,6% do total – de aposentados e pensionistas do Brasil. A licitação representa ainda um grande potencial para a realização de novos negócios, como a abertura de contas correntes e poupança e a aquisição de outros produtos, como o crédito consignado. Do total de aposentados que recebem o benefício pelo Banco, 56% recebem o crédito em conta corrente.

Além da ampla Rede de Atendimento, procuramos oferecer ao aposentado produtos adequados ao seu perfil, bem como atendimento especial e padronizado, incluindo horário diferenciado para abertura das Agências em dias de pagamento.

### FUNDOS – PATRIMÔNIO LÍQUIDO/RENTABILIDADE

FUNDOS	2011		2012		2013		2014	
Bradesco FIC FIA Planeta Sustentável	R\$ 1.546.437,69	-7,31%	R\$ 1.934.593,27	20,03%	R\$ 2.078.623,46	-0,54%	R\$ 1.554.843,12	-1,23%
Bradesco <i>Prime</i> FIC FIA – Índice de Sustentabilidade Empresarial	R\$ 20.504.815,69	-6,10%	R\$ 20.905.304,43	21,47%	R\$ 17.191.978,38	0,63%	R\$ 12.669.628,59	-0,05%
Bradesco FIC FIA Governança Corporativa	R\$ 11.973.830,88	-14,06%	R\$ 7.900.175,43	15,78%	R\$ 5.028.530,38	-3,19%	R\$ 4.338.935,01	2,52%

# INCLUSÃO FINANCEIRA [G4-14, G4-FS13]

O compromisso do Bradesco com a inclusão financeira como forma de contribuir para o acesso de pessoas ao sistema financeiro e ao crédito, e também como incentivo ao desenvolvimento regional, é reforçado continuamente. Estamos presentes em todos os municípios brasileiros, inclusive naquelas localidades consideradas vulneráveis\*, seja por meio de uma Agência, de um posto de atendimento ou correspondente bancário. Dessa forma, por intermédio dessas unidades, contribuimos para que a população possa ter acesso aos produtos e serviços financeiros, incluindo o crédito, como impulsores do desenvolvimento local.

A nossa estratégia de inclusão financeira engloba: ações para ampliar a oferta de produtos e serviços a toda a base de clientes; produtos e serviços direcionados especificamente às classes sociais com menor renda; ações de acessibilidade – física ou digital; ampliação contínua da Rede de Atendimento; e ações de educação financeira.

No Rio de Janeiro, inauguramos mais um posto de atendimento, na Vila Kennedy, comunidade com cerca de 130 mil habitantes. Com isso, ampliamos a nossa presença para 14 pontos de atendimento em comunidades no Rio de Janeiro e em São Paulo, que beneficiam mais de 1 milhão de pessoas. Entre elas estão: Rocinha, Mangueira, Complexo do Alemão, Gardênia Azul, Santo Cristo, Cantagalo, Turano e Santa Marta, no Rio de Janeiro; e Paraisópolis e Heliópolis, em São Paulo.

Também inauguramos o segundo posto de atendimento fluvial, o barco Voyager V, no Estado do Amazonas, ampliando, assim, a oferta de serviços bancários e contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico das comunidades ribeirinhas.

A unidade fluvial foi destaque no prêmio de Inovação da Associação EFMA – *Accenture Distribution & Marketing Innovation Awards*. Pioneiro, esse projeto vem transformando a economia local e o cotidiano da população das regiões beneficiadas desde 2009. Hoje, as embarcações percorrem 1.600 quilômetros, atendendo cerca de 250 mil pessoas, em 11 municípios e 50 comunidades, e oferece serviços como: encaminhamento de propostas de abertura de conta, de empréstimos e financiamentos e de cartões de crédito; pagamento de beneficiários do INSS; saques e depósitos; saldos e extratos; e recebimento de contas, tributos e boletos, bem como recarga de celular.

Além das unidades flutuantes, a região conta com outros dois postos do Bradesco Expresso em comunidades atendidas pelos programas da Fundação Amazonas Sustentável (FAS).

O Bradesco Expresso está presente tanto em regiões longínquas como nas grandes cidades, a fim de atingir o maior número de pessoas. É um dos principais canais do Banco para absorver a demanda gerada pela mobilidade social experimentada pelo Brasil nos últimos anos, incluindo cada vez mais cidadãos no sistema financeiro. Ao fim de 2014, contávamos com mais de 50 mil correspondentes pelo Brasil, que realizam, por mês, mais de 40,4 milhões de transações. Atualmente, 33% da arrecadação via boleto acontece pelo Bradesco Expresso. Também é expressiva a quantidade de aposentados que recebem por intermédio de correspondentes bancários, atingindo um número superior a 2 milhões.

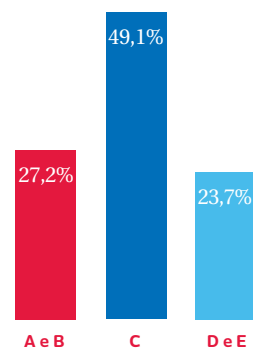
\* Municípios vulneráveis economicamente são regiões consideradas em desvantagem econômica segundo o Índice Potencial de Consumo, da empresa IPC Maps. A métrica utilizada pelo Departamento de Varejo é uma combinação de fatores: representação das classes D e E, IPC das classes D e E e população alfabetizada, constituindo assim o Índice de Pobreza.

O Bradesco já abriga 150 mil contas correntes em comunidades do Rio de Janeiro e de São Paulo

Nossa estratégia de inclusão abrange diferentes canais de atendimento físicos e digitais e opções de contas gratuitas

Leia mais em *Comunidade*, na página 98

## BASE DE CORRENTISTAS POR CLASSE DE RENDA\*



\* Segundo metodologia da Fundação Getúlio Vargas (FGV), fundamentada por pesquisas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

## Bradesco Expresso

rede cresceu  
**6,7%**

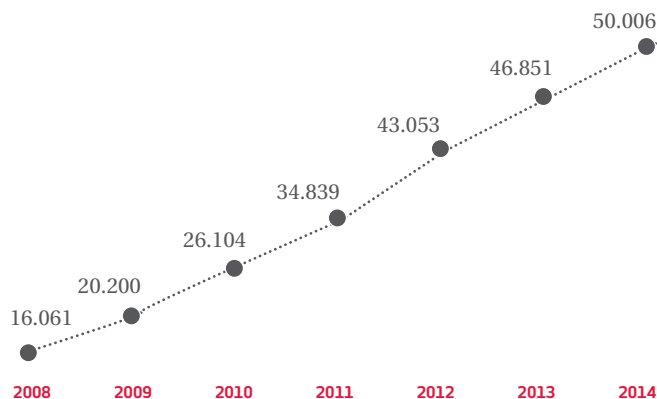
**40,4**  
**milhões**  
de transações/mês

### CLIENTES BANCARIZADOS POR MEIO DOS CORRESPONDENTES\*



\* Critérios de apuração: clientes pessoa física; correntistas ativos em dezembro/2014 que possuem conta principal associada a um posto de atendimento bancário.

### PONTOS DO BRADESCO EXPRESSO



### Educação financeira

Promovemos ações de educação financeira para funcionários, clientes e não clientes, respeitando as características de cada localidade, com o objetivo de contribuir para a cultura de uso racional do dinheiro e do crédito responsável, instruindo a população sobre a importância do controle de gastos, do orçamento familiar e dos comparativos de taxas de empréstimos e investimentos, além de dicas para superar problemas financeiros.

Realizamos, ao longo do ano, mais de 310 Encontros Municipais Bradesco, em localidades onde não existem Agências convencionais e o atendimento bancário é realizado por meio de posto de atendimento e/ou de correspondentes bancários (Bradesco Expresso). Nesses encontros, são ministradas palestras para a população sobre o uso responsável do crédito e demais produtos e serviços, bem como o gerenciamento adequado das finanças pessoais. Outros 300 encontros estão previstos para 2015, em pequenos municípios e comunidades por todo o Brasil.

Ao longo de 2014, mais de 11.900 pessoas assistiram às palestras que foram realizadas pela Universidade Corporativa Bradesco (UniBrad) para funcionários da Organização e outros públicos (empresas parceiras, feiras e comunidades). Em diversas apresentações, foram distribuídas cartilhas com orientações sobre o tema. Desde o início do projeto, em 2010, registramos mais de 26.600 participações nas palestras.

Em setembro, participamos do V Congresso Latino-Americano de Educação Financeira, realizado em Assunção (Paraguai), apresentando palestra sobre o tema.

Também apresentamos palestra no 2º Congresso Nacional de Educação Financeira (Conefin), que teve como tema “A educação financeira nas diferentes fases da vida” e reuniu profissionais da academia e do mercado financeiro para falar sobre a relação das pessoas com o dinheiro em todas as fases da vida.

### Seguros populares

O Grupo Bradesco Seguros, líder do mercado latino-americano de seguros, sempre teve a preocupação de desenvolver produtos pioneiros e inovadores que atendessem às necessidades do público de baixa renda. Essa vocação, iniciada na década de 70, aproveita oportunidades como o aumento da conscientização para aquisição dos produtos e a evolução da população na pirâmide socioeconômica.

Exemplo disso é o Primeira Proteção Bradesco, que foi lançado em 2010 como o primeiro seguro do mercado brasileiro com a filosofia e o conceito de microsseguros. Desde então, foram comercializados 3,42 milhões de contratos de seguros, o que representa 32,7% da carteira de seguros individuais da Bradesco Vida e Previdência.

Atuando também de forma pioneira, o Grupo Bradesco Seguros foi o primeiro integrante do mercado segurador a ter microsseguro autorizado pela Superintendência de Seguros Privados (Susep). A comercialização do Microsseguro Bradesco Proteção em Dobro iniciou-se em maio de 2013, e o primeiro segurado é um morador da comunidade da Rocinha. Em junho de 2013, o seguro passou a ser comercializado em outras comunidades do Rio de Janeiro e, em seguida, em Agências localizadas em regiões de baixo poder aquisitivo.

Em dezembro de 2014, o Projeto Proteção Bradesco – Acesso Fácil (comercialização de seguros através de telefones celulares e utilização de máquinas POS [*point of sales*] em correspondentes bancários) foi reconhecido pela Organização Internacional do Trabalho (OIT)/*Microinsurance Innovation Facility* como totalmente implantado. O cliente, de forma simplificada, pode contratar o seguro enquanto realiza compras ou utiliza serviços em estabelecimentos comerciais. No fim de 2014, havia 802 pontos de vendas disponíveis e 53 mil seguros haviam sido contratados.

O Projeto Proteção Bradesco – Acesso Fácil, que tinha desenvolvimento previsto para três anos, foi eleito pela OIT como vencedor na categoria Inovação



Saiba mais: [www.clickconta.com.br](http://www.clickconta.com.br)

No fim de 2014,  
**4.016**  
Agências e  
**245**  
PAs estavam  
capacitados para atuar  
com o produto, em  
**2.361**  
municípios do País

Leia mais sobre o produto no *site*  
[www.bradesco.com.br](http://www.bradesco.com.br)> Produtos  
e Serviços> Empréstimos e  
Financiamentos>Microcrédito  
Produtivo Orientado

#### Outros produtos e serviços inclusivos [G4-FS13, G4-FS14]

O Bradesco disponibiliza produtos e serviços diferenciados com a responsabilidade de atender às particularidades de distintos perfis de clientes. Entre os produtos, destacam-se:

- ▶ Click Conta Bradesco: gratuita, é uma conta corrente destinada a jovens de até 17 anos, oferecendo a primeira experiência de uma conta bancária. Aceita programação de mesada da conta dos pais, e os depósitos são direcionados automaticamente para a poupança. No *site*, o jovem pode acessar diversos assuntos de seu interesse, como trilha da carreira, sobre o futuro profissional; intercâmbio; teste vocacional; e até uma *web série*.
- ▶ DigiConta Bradesco: conta eletrônica e gratuita que oferece ao cliente acesso a diversas transações, sem cobrança de tarifas ou cestas de serviços. É movimentada exclusivamente pelos canais de conveniência Bradesco *Internet Banking*, Bradesco Celular, Fone Fácil e máquinas de autoatendimento;
- ▶ Bradesco Universitário: novo posicionamento estratégico da Conta Universitária torna ainda mais produtiva a relação do Banco com os jovens em sua fase acadêmica. O cliente tem à disposição produtos e serviços exclusivos e inúmeras facilidades e benefícios, que são divulgados ao público em campanha publicitária com linguagem adequada ao universo dos estudantes. É oferecido a todos os universitários interessados na abertura de conta corrente ou que sejam correntistas de outras modalidades.

#### MICROCRÉDITO PRODUTIVO ORIENTADO

Lançado em 2012, o programa Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) tem como objetivo fomentar o desenvolvimento da atividade produtiva de empreendedores individuais e microempresas com faturamento máximo de R\$ 120 mil ao ano. Seja correntista ou um futuro cliente do Bradesco, o objetivo é alcançar desde jovens aspirantes a microempresários até pequenos empreendedores que necessitam de incentivo financeiro e orientação gerencial para desenvolver seu negócio. Um projeto-piloto foi implantando em setembro de 2012 nas comunidades de Heliópolis e Paraisópolis, em São Paulo. No ano seguinte, o Banco criou uma área exclusiva para esse produto, que, além de apoiar a economia local, promove a inclusão financeira.

Também foi realizado um trabalho de treinamento dos funcionários com foco na expansão da operação. Uma das principais iniciativas foi promover e avançar com o programa de Educação Financeira e Microcrédito Produtivo Orientado para atender, de maneira orientada, os municípios em maior desvantagem econômica do Brasil. Com um processo de concessão de microcrédito bem estruturado, o Bradesco realiza primeiramente uma análise do perfil socioeconômico do requerente, para depois verificar e conceder a quantia adequada. Uma equipe treinada – funcionários capacitados a atuar como agentes de microfinanças – mantém relacionamento direto com o empreendedor para que ele realize um correto gerenciamento do negócio.

**Acessibilidade** [G4-FS13, G4-FS14]

O Bradesco trabalha para desenvolver soluções de acessibilidade, tanto física quanto digital. Além da adaptação das Agências, são desenvolvidas diferentes ferramentas que facilitam o acesso ao Banco e aos nossos serviços para pessoas com deficiência visual, auditiva, motora e intelectual. Entre elas, oferecemos:

- ▶ **Kit de boas-vindas Bradesco Cartões:** porta-cartão com dados como bandeira, numeração, validade e código de segurança do cartão impressos em Braille e em fonte ampliada. O regulamento de uso, as guias de benefícios, os contratos e outras informações também são disponibilizados nesse formato. O produto é entregue a todos os clientes deficientes visuais que solicitarem os materiais e se aplica ao portfólio completo dos cartões Bradesco, Bradescard e *American Express*;
- ▶ **Bradesco Seguros Libras (Prodeaf):** a solução para tradução de texto da língua portuguesa escrita para a Linguagem Brasileira de Sinais (Libras) está inserida nos *sites* do Grupo Bradesco Seguros. Há ainda o Editor de Sinais em Libras, o dicionário e um aplicativo de tradução para dispositivos móveis. Na versão para *smartphones*, é possível usar o reconhecimento de voz e traduzir para a língua de sinais, além de acessar todos os sinais já cadastrados na plataforma. Esse aplicativo teve mais de 320 mil *downloads* em 2014.

**AGÊNCIAS ADAPTADAS EM 2014**

Adaptadas com laudo de acessibilidade	3.842
Adaptadas sem laudo de acessibilidade	78
Agências do Plano de Expansão inauguradas em 2011	727
Equipamentos de autoatendimento adequados a cadeirantes e a deficientes visuais (Agências e PABs)	5.594

Para conhecer todas as iniciativas, acesse [www.bradesco.com.br](http://www.bradesco.com.br) >Acessibilidade

METAS E OBJETIVOS DE 2014	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Abrir mais 400 mil contas para clientes das classes D e E	◆	Aproximadamente 29% das contas abertas em 2014 foram 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	◆	Inauguração de 6.452 pontos em 2014
Lançar uma cartilha eletrônica sobre o uso consciente do cartão de crédito, a ser disponibilizada no <i>site</i> do Bradesco	◆	O escopo do projeto foi revisto para ampliar o conteúdo
Realizar 310 Encontros Regionais	◆	Foram realizados mais de 310 Encontros Regionais em 2014

◆ CUMPRIDO      ◆ EM ANDAMENTO      ◆ NÃO CUMPRIDO

**METAS PARA 2015**

Realização de 300 encontros regionais

# CULTURA ORGANIZACIONAL E GOVERNANÇA

Com suas ações negociadas em bolsa de valores no Brasil desde 1946, o Banco Bradesco passou a atuar no mercado de capitais norte-americano em 1997, inicialmente com *American Depositary Receipts* (ADRs) Nível I lastreados em ações preferenciais e, a partir de 2001 e 2012, com ADRs Nível II lastreados, respectivamente, em ações preferenciais e ordinárias. Desde 2001, também negocia *Global Depositary Receipts* (GDRs) no mercado europeu (Latibex).



## CAPITAIS



## PARTES INTERESSADAS





Adotamos, no Bradesco, as melhores práticas de governança corporativa, tais como as sugeridas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

As funções do Conselho de Administração são estabelecidas pelo estatuto social e pelo regimento interno, e sua atuação é regulada por órgãos brasileiros, como o Banco Central do Brasil e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), e órgãos internacionais, como a *Securities and Exchange Commission* (SEC).

Os processos formais de tomada de decisão no Bradesco são construídos tendo como referências a transparência e o respeito no relacionamento com acionistas, funcionários, colaboradores e demais públicos de interesse da Organização. Com uma Cultura Organizacional estruturada, possuímos mecanismos de gestão alinhados às melhores práticas de governança corporativa, garantindo processos efetivos e independentes de gestão de riscos, de controles internos e de auditoria interna.

O Conselho de Administração é composto de nove membros, sendo sua maioria ex-executivos formados dentro da própria Organização, o que propicia um planejamento estratégico alinhado à missão do Banco. Em conformidade com as práticas de governança, não há acúmulo dos cargos de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor-Presidente. Em março de 2014, o Diretor-Presidente do Bradesco, Luiz Carlos Trabuco Cappi, foi eleito Vice-Presidente do Conselho. [G4-34]

O Conselho de Administração reúne-se ordinariamente, a cada trimestre, e extraordinariamente, sempre que necessário. Em 2014, temas estratégicos de longo prazo foram discutidos em 156 reuniões.

---

**A Diretoria Executiva é comandada pelo Diretor-Presidente e integrada por outros 18 executivos, que coordenam as unidades e áreas de negócios e têm a responsabilidade de executar a estratégia e alcançar as metas e os objetivos definidos pelo Conselho**

---



Mais informações constam em [www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri)>Governança Corporativa>Órgãos e Comitês

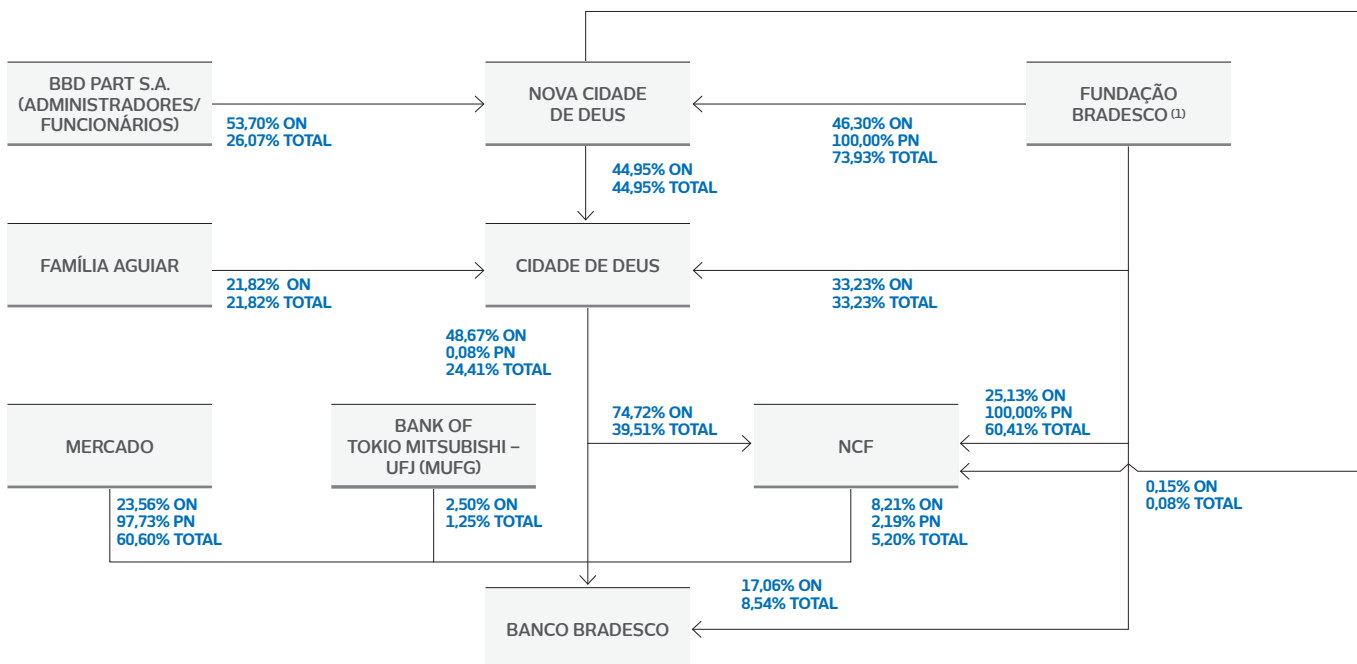
O Regimento Interno do Conselho de Administração e os currículos dos membros do Conselho estão disponíveis no *site* de Relações com Investidores: [www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri)>seção Governança Corporativa>Administração

Há comitês temáticos que se reportam diretamente ao Conselho, apoiando-o na tomada de decisões, ou à Diretoria Executiva, assessorando os executivos na condução dos negócios. São eles:

- ▶ Auditoria
- ▶ Controles Internos e Compliance
- ▶ Conduta Ética
- ▶ Remuneração
- ▶ Sustentabilidade
- ▶ Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital
- ▶ Diversos outros comitês assessoram a Diretoria Executiva, tendo cinco deles sido criados em 2014: Inovação; Eficiência; Qualidade e Soluções de Atendimento; Tributário; e Crédito da Bradesco Promotora

Em 2014, o Conselho Fiscal teve o número de integrantes ampliado, de três para cinco, sendo que dois desses e seus respectivos suplentes foram eleitos pelos acionistas preferencialistas e ordinaristas minoritários.

## PRINCIPAIS ACIONISTAS



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

### Avaliação da administração

A atuação dos conselheiros é avaliada anualmente pelo Presidente do Conselho de Administração, que considera atributos relacionados à condução estratégica, à revisão dos planos e políticas de negócios e à supervisão das atividades da Diretoria. Cabe aos conselheiros avaliar o desempenho do Diretor-Presidente, feito de forma colegiada durante sessão executiva, e dos demais diretores executivos. São feitas avaliações para sucessão e eleição, além de avaliações semestrais para eventual pagamento de remuneração variável dos administradores.

### Conduta ética [G4-56]

Contamos, desde 2003, com o Código de Conduta Ética Corporativo, que norteia a conduta pessoal e profissional para administradores, funcionários, fornecedores, parceiros de negócios e prestadores de serviços. Em complemento às diretrizes desse código, há outros cinco Códigos de Conduta Ética Setoriais: Administração Contábil e Financeira; Compras; Mercado Financeiro e de Capitais; Auditores e Inspetores Internos; e do Grupo Bradesco Seguros. O Comitê de Conduta Ética demanda as ações para disseminação e cumprimento do código. Cursos, eventos e treinamentos são realizados para a disseminação da cultura ética. Há canais específicos para esclarecimento de dúvidas e para recebimento de denúncias relativas a violações aos códigos de conduta ética, às políticas e às normas da Organização.

### Transparência com acionistas e investidores

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."

A área de Relações com Investidores atende, de forma segmentada, investidores institucionais e investidores pessoas físicas. Em 2014, a democratização da informação e a busca de novos mercados, visando à ampliação do público atendido pela área, foram importantes focos de atuação. Foram realizados oito Encontros Apimec, acompanhados por mais de 2 mil clientes, acionistas e profissionais relacionados ao mercado de capitais (além de transmissão ao vivo pela *internet*, com tradução simultânea para o inglês). Destaca-se também a realização do quinto Bradesco *Open Day*, que reuniu cerca de 70 analistas nacionais e estrangeiros.

O Bradesco assegura, aos seus 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. Além disso, confere às ações preferenciais Dividendos 10% superiores aos atribuídos às ordinárias.

### Participação estratégica

O Grupo Bradesco Seguros realizou, pela primeira vez, no Rio de Janeiro, o *Insurance Day*, evento voltado para analistas de mercado. O objetivo foi apresentar sua estrutura, seu posicionamento, suas estratégias e as principais linhas de crescimento.

### AÇÕES

O Bradesco tem suas ações listadas em diversos índices além do Ibovespa:

- ▶ 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)
- ▶ Índice Financeiro (IFNC)
- ▶ Índice MSCI Brasil

E, no exterior:

- ▶ *Dow Jones Sustainability Index* (Bolsa de Nova York)
- ▶ *Dow Jones Sustainability Emerging Markets Index* (Bolsa de Nova York)
- ▶ FTSE Latibex Brasil (Bolsa de Madri)

Leia mais sobre ações, volumes negociados, *performance* e valorização no Relatório de Análise Econômico-Financeira em [www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri)>Relatórios e Planilhas> Informações Financeiras

Leia mais sobre avaliação para fins de remuneração no Formulário de Referência (FR), em [www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri)>Relatórios e Planilhas>Relatórios CVM

Leia mais sobre Relações com Investidores no Relatório de Análise Econômico-Financeira e no *site* [www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri)>Relatórios e Planilhas>Informações Financeiras

### METAS E OBJETIVOS DE 2014

METAS E OBJETIVOS DE 2014	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Ampliar o número total de eventos realizados por meio de uma ação proativa com os investidores	◆	Em 2014, realizamos 418 atendimentos a analistas e investidores – número 2,48% superior ao de 2013

◆ CUMPRIDO

◆ EM ANDAMENTO

◆ NÃO CUMPRIDO

**Governança da sustentabilidade [G4-35]**

As discussões sobre os temas da sustentabilidade são acompanhadas diretamente pelo Conselho de Administração, por meio da atuação do Comitê de Sustentabilidade. Coordenado por um Diretor-Gerente, o comitê é composto de Diretores Vice-Presidentes e dois conselheiros e se reúne, no mínimo, trimestralmente.

De uma maneira mais ampla, os temas relacionados à sustentabilidade estão transversalmente ligados a outros colegiados, como o Comitê de Conduta Ética e os Comitês Executivos de Crédito e de Eficiência. As pautas sobre o assunto também estão inseridas no planejamento estratégico de todas as diretorias.

Para acompanhar o processo de inserção da sustentabilidade em nossa gestão e em nossas práticas, adotamos indicadores econômicos e socioambientais nacionais e internacionais, como o *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE, da BM&FBovespa) e o Índice Carbono Eficiente (ICO2, também da BM&FBovespa), bem como as diretrizes e os indicadores da *Global Reporting Initiative* (GRI) e do *Carbon Disclosure Project* (CDP).

Leia mais sobre sustentabilidade em *Estratégia*, na página 16

**PRINCIPAIS POLÍTICAS, NORMAS E PRÁTICAS**

ÁREA DE ATIVIDADE	POLÍTICAS, NORMAS E ORIENTAÇÕES	PÚBLICOS-ALVO	CANAL DE DIVULGAÇÃO
Governança corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Governança Corporativa da Organização Bradesco</li> </ul>	Acionistas, investidores, clientes, funcionários e demais partes interessadas	Disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">http://www.bradesco.com.br/ri</a> > Governança Corporativa>Políticas
Ética [G4-56]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Conduta Ética Corporativa</li> <li>Códigos de Conduta Ética Setoriais: Administração Contábil e Financeira; Compras; Mercado Financeiro e de Capitais; Auditores e Inspetores Internos; e do Grupo Bradesco Seguros</li> </ul>	Administradores e funcionários  Funcionários, fornecedores, clientes e parceiros de negócio	Disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">http://www.bradesco.com.br/ri</a> > Governança Corporativa>Ética>Código de Conduta Ética  <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">www.bradesco.com.br/ri</a> > Governança Corporativa>Ética>Códigos de Conduta Ética Setoriais
Remuneração	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assembleia Geral Ordinária</li> <li>Comitê de Remuneração</li> <li>Política de Remuneração dos Administradores</li> </ul>	Acionistas, investidores, clientes, funcionários e demais partes interessadas	Disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">http://www.bradesco.com.br/ri</a> > Governança Corporativa>Acionistas  <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">www.bradesco.com.br/ri</a> > Governança Corporativa>Órgãos e Comitês>Comitê de Remuneração  <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">www.bradesco.com.br/ri</a> > Governança Corporativa>Políticas
Gestão de riscos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3</li> <li>Política de Controles Internos e Compliance</li> <li>Política de Gestão de Riscos de Crédito, Mercado e Liquidez, Operacional e de Subscrição</li> <li>Decifrando Riscos, material lançado em 2014, apresenta resumos de temas relacionados a riscos, com a finalidade de promover a sua difusão aos funcionários</li> </ul>	Acionistas, investidores, clientes, funcionários e demais partes interessadas  Funcionários da Organização e empresas ligadas	Disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">http://www.bradesco.com.br/ri</a> > Relatórios e Planilhas> Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3  <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">http://www.bradesco.com.br/ri</a> > Governança Corporativa>Políticas  Intranet corporativa

ÁREA DE ATIVIDADE	POLÍTICAS, NORMAS E ORIENTAÇÕES	PÚBLICOS-ALVO	CANAL DE DIVULGAÇÃO
Investimentos responsáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Transações com Partes Relacionadas</li> <li>Política de Compras</li> </ul>	Acionistas, investidores, clientes, funcionários, fornecedores e demais partes interessadas	Disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">http://www.bradesco.com.br/ri</a> > Governança Corporativa>Políticas
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Gerenciamento de Recursos Humanos</li> <li>Política de Treinamento</li> <li>Política de Voluntariado da Organização Bradesco</li> </ul>	Funcionários	Disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">http://www.bradesco.com.br/ri</a> > Governança Corporativa>Políticas
Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política Corporativa de Sustentabilidade</li> </ul>	Todos os públicos que se relacionam com o Bradesco	Disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">http://www.bradesco.com.br/ri</a> > Governança Corporativa>Políticas

	PRÁTICAS	PÚBLICOS-ALVO	CANAIS
Divulgação de informações	Política Corporativa de Divulgação de Informações	Acionistas, investidores, clientes, funcionários e demais partes interessadas	Disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">http://www.bradesco.com.br/ri</a> > Governança Corporativa>Políticas
	Instrumento de Políticas de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e de Negociação de Valores Mobiliários de Emissão do Banco Bradesco S.A.	Acionistas, investidores, clientes, funcionários e demais partes interessadas	Disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">http://www.bradesco.com.br/ri</a> > Governança Corporativa>Políticas
	Política Corporativa de Segurança da Informação	Funcionários, acionistas, investidores e clientes	Disponível em: <a href="http://www.bradescoseguranca.com.br/html/seguranca_corporativa/pf/seguranca-da-informacao/politica.shtm">http://www.bradescoseguranca.com.br/html/seguranca_corporativa/pf/seguranca-da-informacao/politica.shtm</a> > Segurança da Informação> Política> Governança Corporativa>Políticas
	<i>Fact sheet</i> , impresso sob demanda com os principais destaques do Bradesco no trimestre	Acionistas, investidores, clientes, funcionários e demais partes interessadas	Disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">http://www.bradesco.com.br/ri</a> > Notícias>Fact Sheet
	Eventos e apresentações: apresentações institucionais, teleconferências, Bradesco <i>Open Day</i> e Encontros Bradesco Apimec	Acionistas, investidores, clientes, funcionários e partes interessadas	Disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">www.bradesco.com.br/ri</a> >Eventos e Apresentações
	Revista <i>Bradesco</i> , bimestral e com tiragem de mil exemplares, e Cliente Sempre em Dia, publicação <i>online</i> trimestral	Clientes	As publicações são enviadas aos clientes Bradesco
	O Relatório Anual é publicado com informações financeiras e não financeiras, de forma unificada	Todos os públicos de relacionamento do Bradesco	Disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">http://www.bradesco.com.br/ri</a> > Relatórios e Planilhas>Relatórios Anuais
	Formulário de referência; Demonstrações Financeiras Padronizadas (DFP) e Informações Trimestrais (ITR)	Funcionários, acionistas, investidores e analistas de mercado	Disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">http://www.bradesco.com.br/ri</a> > Relatórios e Planilhas> Relatórios CVM
	Formulário 20-F	Funcionários, acionistas, investidores e analistas de mercado	Disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">http://www.bradesco.com.br/ri</a> > Relatórios e Planilhas>Relatórios SEC>Relatórios 20-F

# GESTÃO DE CAPITAL, RISCOS E OPORTUNIDADES

A atividade de gerenciamento de riscos é altamente estratégica, em virtude da crescente complexidade dos serviços e produtos e da globalização dos negócios da Organização. O dinamismo dos mercados nos conduz a um constante aprimoramento dessa atividade, na busca das melhores práticas e oportunidades de desenvolvimento.



## CAPITAIS



## PARTES INTERESSADAS





## GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS [G4-14]

Diante da complexidade e da variedade de nossos negócios e dos produtos e serviços que oferecemos aos nossos clientes, estamos expostos a diversos tipos de riscos, sejam eles decorrentes de fatores internos ou externos. Para mitigá-los, contamos com uma estrutura de gerenciamento composta por comitês, que subsidiam a Alta Administração na tomada de decisões estratégicas.

Trabalhamos com o gerenciamento de riscos de forma que os riscos inerentes aos nossos negócios sejam devidamente identificados, mensurados, mitigados, acompanhados e reportados.

A Organização exerce o controle corporativo dos riscos de modo integrado e independente, preservando e valorizando o ambiente de decisões colegiadas e desenvolvendo e implementando metodologias, modelos e ferramentas de mensuração e controle. A estrutura de gerenciamento de riscos dispõe de um comitê, denominado Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, que tem por atribuição assessorar o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições na gestão e no controle dos riscos e do capital. Esse comitê é subsidiado por comitês executivos de riscos e de negócios.

**O Bradesco foi a primeira instituição financeira no País autorizada pelo Banco Central, em 2013, a utilizar seus modelos internos de risco de mercado, que já eram utilizados na nossa gestão, para a apuração da necessidade de capital regulamentar**

---

**Nosso Conselho de Administração é assessorado pelo comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital. Em relação à suficiência de capital regulamentar, o índice de Basileia do Banco é de 16,5%**

---

Leia mais no capítulo *Desempenho econômico-financeiro*, na página 26

---

Para ter acesso ao Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3 acesse: [www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri)> Relatórios e Planilhas>Relatório de Gerenciamento de Riscos - Pilar 3

Contamos com o Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3, que detalha todo o processo, as práticas e os controles, assim como apresenta informações a respeito do gerenciamento de riscos da Organização, requeridas pelo Banco Central por meio da Circular n.º 3.678, permitindo que os agentes de mercado avaliem a adequação do capital.

Como parte do processo de aculturação de riscos, foi lançado em 2014 o informe semanal *Decifrando Riscos*, com informações sobre modelo de gestão, processos e metodologias de gerenciamento de riscos, o qual é enviado à Alta Administração, bem como divulgado na Intranet Corporativa.



## MUDANÇAS NA GESTÃO EM 2014

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 metodologia de controles internos aplicada no Bradesco está alinhada às diretrizes do *Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission* (COSO) versão 2013, o qual tem o propósito de fornecer um modelo para controles internos, gerenciamento de riscos corporativos e fraude, com o intuito de aprimorar a *performance* e a supervisão organizacional.

A existência, a execução e a efetividade 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 Administração, com o propósito de proporcionar 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.

Outro ponto de destaque em 2014 refere-se ao atendimento à Resolução n.º 4.327/2014 do Banco Central, que indica às instituições financeiras diretrizes para gestão e governança do risco socioambiental nos negócios e na relação com as partes interessadas. Na busca contínua pelo aperfeiçoamento das estruturas organizacionais em 2014, o Bradesco centralizou a gestão do risco socioambiental no Departamento de Controle Integrado de Riscos.

[Leia mais sobre a Resolução n.º 4.327/2014 em \*Planejamento estratégico de sustentabilidade\*, na página 18](#)





## VERSÃO III DOS PRINCÍPIOS DO EQUADOR

Segundo a versão III dos Princípios do Equador, publicada em junho de 2013, os seguintes produtos financeiros, quando forem utilizados para dar apoio a um projeto, devem atender aos critérios estabelecidos pelos Princípios do Equador:

- ▶ Serviços de assessoria a *project finance* cujo custo total de capital do projeto seja igual ou superior a US\$ 10 milhões;
- ▶ *Project finance* cujo custo total de capital do projeto seja igual ou superior a US\$ 10 milhões;
- ▶ Financiamentos corporativos dirigidos a projetos (PRCL) (inclusive financiamento a exportações, na forma de crédito ao comprador), desde que contemple todos os quatro critérios a seguir:

1. A maior parte do financiamento destina-se a um único projeto, sobre o qual o cliente tem controle operacional efetivo (seja controle direto ou indireto);

2. O valor total consolidado do financiamento é de pelo menos US\$ 100 milhões;

3. O compromisso individual da EPFI (antes da formação de um sindicato ou redução da sua participação) é de pelo menos US\$ 50 milhões;

4. O prazo do financiamento é de pelo menos dois anos.

- ▶ Empréstimos-ponte com prazo da operação inferior a dois anos, a serem refinanciados por *Project Finance* ou PRCL que atenda aos critérios descritos acima, quando pertinentes.

### Avaliação socioambiental na concessão de crédito [G4-HR1]

Na concessão de financiamentos para grandes projetos, seguimos as diretrizes previstas nos Princípios do Equador, bem como realizamos avaliação e monitoramento de projetos que apresentem riscos significativos e não se enquadrem nesse compromisso.

Desde o início de 2014, adotamos a versão III dos Princípios do Equador, a qual entre outras modificações ampliou o escopo de aplicação do compromisso, conforme detalhamento apresentado no *box* ao lado. Entre os requisitos avaliados estão as condições de trabalho e os impactos à comunidade e ao meio ambiente dos projetos que financiamos, observando a legislação brasileira e os padrões e as diretrizes da *International Finance Corporation* (IFC). Alguns aspectos de direitos humanos avaliados são: direitos do trabalhador, direitos de povos indígenas e o direito à saúde. Os Padrões de Desempenho De Sustentabilidade Social e Ambiental da IFC também reconhecem a responsabilidade do setor privado em respeitar os direitos humanos e institui a realização de visitas nos projetos considerados de alto risco. Antes da contratação, esses projetos também passam por uma análise detalhada de risco socioambiental, por meio da avaliação de estudos, licenças, autorizações, informações sobre o projeto e dados como a geolocalização do empreendimento, os quais possibilitam a identificação de aspectos de risco na operação.

Realizamos visitas nos empreendimentos de maior risco socioambiental, sendo que nas operações categorizadas como de alto risco, segundo a metodologia proposta pelos Princípios do Equador, contamos com auditorias independentes de consultores especializados. Quando são identificadas não conformidades, avançamos planos de ação junto com os clientes, com medidas e prazos para adequações.

### PROJETOS CONTRATADOS EM 2014 AVALIADOS DO PONTO DE VISTA SOCIOAMBIENTAL

CATEGORIA	QUANTIDADE	VALOR FINANCIADO PELO BRADESCO
A (risco alto)	0	0
B (risco médio)	0	0
C (risco baixo)	2	R\$ 314.500.000,00
Risco socioambiental	84	R\$ 6.690.413.761,90
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>R\$ 7.004.913.761,90</b>

### PROJETOS MONITORADOS

Princípios do Equador e risco socioambiental

CATEGORIA	QUANTIDADE	VALOR FINANCIADO PELO BRADESCO
A (risco alto)	10	R\$ 2.274.558.164,40
B (risco médio)	19	R\$ 1.143.622.219,37
C (risco baixo)	8	R\$ 890.075.383,89
Risco socioambiental	77	R\$ 4.051.511.092,14
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>R\$ 8.359.766.859,80</b>

**METAS PARA 2015**

Revisão de todos os procedimentos de controles internos

Implementação de uma nova ferramenta de automação para controle de riscos de mercado e liquidez

Implantar um cálculo de risco operacional dentro de uma nova metodologia, *Loss Distribution Approach* (LDA)

Realizar planejamento para melhorar os restritivos socioambientais

Efetuar revisões no risco de liquidez, com base na nova regra do Comitê de Basileia

Implantar projetos-piloto para risco de crédito: dois novos limites, por setor de atividades e limite de crédito

**Inadimplência**

O Bradesco tem buscado ferramentas para mitigar a inadimplência, por meio de novos modelos de classificação de riscos e garantias. Com uma melhor análise do perfil, podemos ampliar a qualidade da oferta de crédito, que se torna mais interessante tanto para o Banco quanto para o tomador. Adotamos critérios cada vez mais eficazes de segurança, para manter o equilíbrio entre a ampliação do crédito e a diminuição da inadimplência. Isso é possível graças à rigorosa avaliação dos processos de concessão e a uma eficiente cobrança diária de valores vencidos, por meio do Programa de Cobrança de Vencidos (PCV) e do Programa de Recuperação de Crédito (PRC).

Leia mais sobre inadimplência em *Desempenho econômico-financeiro*, na página 26

**DIFERENCIAIS NA ANÁLISE DE CRÉDITO**

As ferramentas automáticas de análise de crédito desenvolvidas internamente são responsáveis pela avaliação de 98,3% das 250 mil propostas de crédito recebidas todos os dias. As ferramentas levam em conta tanto *inputs* internos, tais como análise do comportamento do cliente através dos anos (quando cliente antigo), quanto *inputs* externos, tais como dados macroeconômicos e setoriais e apontamentos negativos pelas empresas especializadas (como a Serasa Experian). Essas ferramentas são constantemente aperfeiçoadas. As demais propostas – 1,7% – são analisadas por profissionais experientes e altamente especializados, que também utilizam informações internas e externas para suas avaliações.

Esses diferenciais têm contribuído para que consigamos manter um indicador de inadimplência com baixa amplitude de variação ao longo dos últimos quatro anos e com perspectiva de estabilidade.

**ESTRUTURA DO DEPARTAMENTO DE CRÉDITO****INDEPENDÊNCIA**

A estrutura de crédito é totalmente independente das áreas de negócios, o que permite uma análise imparcial dos riscos de crédito.

**CENTRALIZAÇÃO**

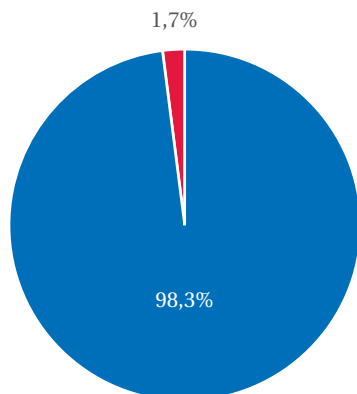
Estrutura centralizada, com equipes especializadas para os principais produtos e segmentos de atuação, o que permite um constante aprimoramento dos modelos de análise, por meio da experiência de crédito obtido nos diversos setores.

**TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

Experiências, aprendizagens e aperfeiçoamentos são transmitidos em todo o negócio, o que se reflete em ganhos de eficiência no desempenho do crédito.

### SOLICITAÇÕES DE CRÉDITO

(até 250 mil solicitações por dia)

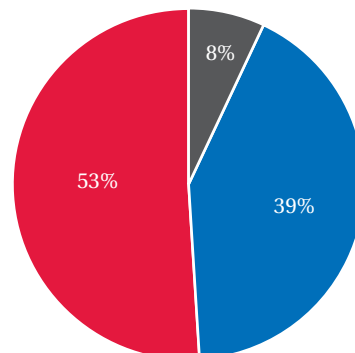


- ◆ DECISÕES BASEADAS EM MODELOS ESTATÍSTICOS
- ◆ DECISÕES MEDIANTE ANÁLISE ESPECIALIZADA

### VOLUME DO ATIVO

R\$ 347 BILHÕES

Dezembro de 2014



- ◆ ATACADO  
Tratamento individualizado pelas mesas especializadas
- ◆ VAREJO  
Fundamentalmente modelagem estatística e ferramenta
- ◆ ALTO VAREJO  
Alto varejo migrando gradativamente para decisão por modelagem estatística

### AUDITORIA INTERNA

A Inspeção Geral está diretamente subordinada ao Conselho de Administração e tem por objetivo avaliar, de forma independente, os processos da Organização, pela visão de negócios e tecnologia da informação. Contribui para a mitigação dos riscos e para a adequação e eficácia dos nossos controles internos, além de assegurar a conformidade com políticas, normas, padrões, procedimentos e regulamentações internos e externos.

### ÉTICA E TRANSPARÊNCIA EM PRODUTOS E SERVIÇOS

Temos um Comitê Executivo e uma comissão que subsidia a análise de riscos relacionados a novos produtos e serviços.

Analizamos e documentamos, em nosso plano de negócio e de conformidade, características, funcionalidades, processos, riscos, controles e aspectos de sustentabilidade, tais como a relação do produto ou serviço com as partes interessadas e seus impactos socioambientais.

## PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO AO TERRORISMO [G4-SO3, G4-SO5]

Mantemos políticas, normas, procedimentos e sistemas específicos para prevenir e/ou detectar a utilização da estrutura da Organização, ou seus produtos e serviços, para fins de lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo.

O treinamento dos funcionários é composto de programas em diversos formatos, tais como cartilhas, vídeos, cursos presenciais e a distância e palestras presenciais específicas para áreas nas quais são requeridas.

O Programa de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo é apoiado por um comitê executivo de mesmo nome, que avalia os trabalhos e a necessidade de alinhar procedimentos às regulamentações estabelecidas e às melhores práticas nacionais e internacionais.

Os casos suspeitos ou atípicos são encaminhados para a Comissão de Avaliação de Transações Suspeitas, composta de várias áreas, que avalia a necessidade de reporte aos órgãos reguladores.

## PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO [G4-SO4]

Exercemos a prevenção e o combate a qualquer ato ilícito de forma contínua e permanente. No ano de 2014, reforçamos os processos e procedimentos voltados à prevenção e ao combate à corrupção.

O Conselho de Administração aprovou a Política Corporativa Anticorrupção, que estabelece diretrizes de prevenção e combate, que se aplica a todos os administradores e funcionários da Organização, composta do Banco Bradesco S.A. e de suas sociedades controladas, no Brasil e no exterior.

Instituímos também a Norma Corporativa Anticorrupção, com regras e procedimentos sobre corrupção e suborno, em conformidade com a legislação e a regulamentação vigentes no Brasil e nos países onde possuímos unidades de negócios.

O Programa de Prevenção e Combate à Corrupção é amparado pelo Código de Conduta Ética, pela Política Corporativa Anticorrupção e pelo Comitê de Conduta Ética.

As ações desenvolvidas abrangem, também, a gestão dos parceiros de negócios, a contratação de produtos e serviços e o treinamento de funcionários e colaboradores, além de comunicação interna e externa de nossa política, propiciando um monitoramento efetivo de riscos e controles. Ainda incluímos cláusula anticorrupção nos contratos com fornecedores e prestadores de serviços.

Durante todo o ano de 2014, foram realizados treinamentos com foco na política, na norma e nos procedimentos, tanto no formato de cursos como de palestras. Para isso, foram utilizadas várias mídias, como *e-learning* e *videotreinamento*, disponibilizadas para 100% dos funcionários, e palestras presenciais aos administradores, funcionários e colaboradores com maior exposição a risco.

Dispomos também de canais de denúncia de ações que se configurarem como violações, sujeitas às medidas disciplinares aplicáveis, independentemente do nível hierárquico, e sem prejuízo das penalidades legais cabíveis.

---

Política, normas, procedimentos e sistemas específicos são usados na prevenção da lavagem de dinheiro e do financiamento ao terrorismo

---



---

Instituímos a Norma Corporativa Anticorrupção, com regras e procedimentos sobre corrupção e suborno

---

Veja a Política Corporativa Anticorrupção em [www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri) >Governança Corporativa>Políticas

---

**PERCENTUAL DE EMPREGADOS TREINADOS EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO** IG4-SO4I

FUNCIONÁRIOS COMUNICADOS SOBRE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO EM 2014		FUNCIONÁRIOS TREINADOS NO COMBATE À CORRUPÇÃO	% DOS FUNCIONÁRIOS TREINADOS NO COMBATE À CORRUPÇÃO
Corporativo	Conselho de Administração	9	0%
	Diretoria Estatutária	128	3,1%
<b>REGIÕES</b>			
Sul	Superintendência	2	0%
	Gerência	1.155	11%
	Supervisão/técnicos	4.600	13%
	Administrativo	515	6%
	Operacional	2.668	26,2%
	Aprendizes	89	39,3%
	Estagiários	28	28,6%
Sudeste	Superintendência	141	5,7%
	Gerência	6.837	7%
	Supervisão/técnicos	27.009	9,3%
	Administrativo	12.522	6,3%
	Operacional	18.367	21,7%
	Aprendizes	890	23,3%
	Estagiários	1.121	43,4%
Nordeste	Superintendência	2	0%
	Gerência	1.459	8,4%
	Supervisão/técnicos	6.171	10,3%
	Administrativo	584	7,4%
	Operacional	4.129	19,1%
	Aprendizes	160	21,3%
	Estagiários	27	40,7%
Norte	Superintendência	2	0%
	Gerência	533	11,6%
	Supervisão/técnicos	2.230	13,7%
	Administrativo	266	5,6%
	Operacional	1.457	29,2%
	Aprendizes	44	38,6%
	Estagiários	14	57,1%
Centro-Oeste	Superintendência	2	0%
	Gerência	533	11,6%
	Supervisão/técnicos	2.230	13,7%
	Administrativo	266	5,6%
	Operacional	1.457	29,2%
	Aprendizes	44	38,6%
	Estagiários	14	57,1%
Exterior	Superintendência	-	0%
	Gerência	45	0%
	Supervisão/técnicos	127	0%
	Administrativo	45	0%
	Operacional	38	0%
	Aprendizes	-	0%
	Estagiários	-	0%

## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Nossos produtos e serviços são analisados pelas equipes de especialistas do Departamento de Segurança Corporativa, que tem como missão atuar na prevenção e correção de ações para garantir a segurança da informação e dos sistemas que dão suporte aos negócios. A área se reporta à Diretoria Executiva e atua estrategicamente na segurança interna (processos e tecnologias) e externa (acesso/uso pelo cliente), o que envolve: treinamentos e ações de conscientização dos funcionários; avaliação de riscos; emissão de pareceres; prevenção à fraude e promoção da segurança em canais eletrônicos; entre outras competências.

## GERENCIAMENTO DO CAPITAL

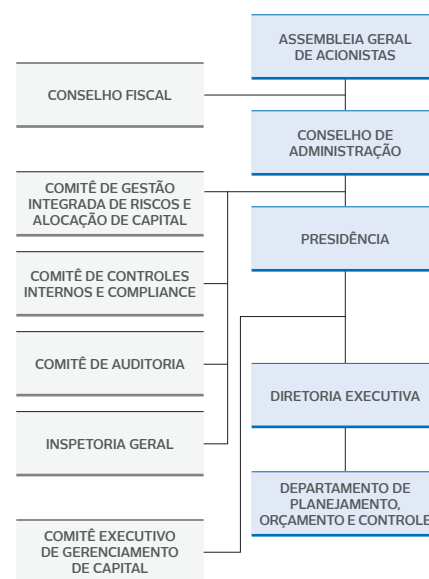
A estrutura de Gerenciamento de Capital proporciona condições para o alcance de objetivos estratégicos, por meio de rigoroso planejamento da suficiência de capital. Fazem parte da estrutura os comitês que assessoram o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva na tomada de decisões.

Adotamos o processo interno de avaliação da adequação do capital (ICAAP), que proporciona condições para a avaliação, o monitoramento e o controle da suficiência de capital, considerando os cenários: base e de estresse. O Gerenciamento de Capital e o ICAAP são revisados anualmente e aprovados pelo Conselho de Administração.

Também temos desenvolvido metodologia para a mensuração e estruturado os processos para a implementação do capital gerencial, visando manter adequados níveis de capital para fazer face aos riscos incorridos.

A estrutura de governança, responsável pelas avaliações e aprovações do capital gerencial, decidiu pela manutenção de um montante mínimo com o *buffer* de 27%, ante 11% exigido pelo capital regulatório. O *buffer* de capital é revisado periodicamente, sempre alinhado às diretrizes estratégicas da Organização.

### ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO DE CAPITAL



## INOVABRA

Uma das iniciativas de fomento à inovação é o InovaBRA, lançado em todo o País, em 2014, como um programa que apoia projetos inovadores de *startups* que possam ser adaptados ao setor de produtos e serviços financeiros. Por meio dessa iniciativa, queremos nos unir a empresas altamente inovadoras e em início de desenvolvimento para oferecer novas soluções que facilitem a rotina dos nossos clientes.

Como uma oportunidade de geração de valor compartilhado, o Programa oferece a essas empresas apoio na sua forma de gestão, bem como a possibilidade de crescimento e acesso a um novo mercado e a uma grande base de clientes. Também é a oportunidade de trabalhar inovações focadas em demandas reais e ter acesso a conhecimento e infraestrutura necessários para alcançar grandes mercados.

---

Leia mais sobre InovaBRA em [www.inovabra.com.br](http://www.inovabra.com.br)

---

## GESTÃO DE OPORTUNIDADES

Para detectar possibilidades de inovação contamos com o Comitê Executivo de Inovação (CEIN), que define as estratégias de inovações incrementais e disruptivas para capacitar a Organização a continuar se destacando no mercado por meio de novos produtos, serviços, soluções e experiências de atendimento, além de novos modelos de negócios.

O CEIN tem ainda a função de aprovar e priorizar as iniciativas que demandam recursos financeiros diante do retorno esperado e alinhá-las com a estratégia da Organização. Subordinados a esse comitê, foram constituídos polos de inovação, grupos que contam com o envolvimento de diversos departamentos, com uma temática estratégica específica, cuja missão é captar e gerar *insights*, convertendo-os em *cases* (propostas de inovações a serem defendidas junto com o CEIN).

---

## MUDANÇAS CLIMÁTICAS [G4-EC2]

Partilhamos do conceito de que as mudanças climáticas representam um grande desafio no curto e no longo prazo, conferindo riscos e proporcionando oportunidades para nossos negócios e os de nossos clientes. Desde 2008, realizamos nosso inventário de gases de efeito estufa (GEE) com base nas diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol e da ISO 14064. Estabelecemos metas para redução das emissões e temos realizado sistematicamente ações para mitigá-las e compensá-las como a melhoria energética e transportes mais eficientes, inseridos no Plano Diretor de Ecoeficiência. Desde 2010, integramos o Índice de Carbono Eficiente (ICO2), da BM&FBovespa. Também fazemos parte do *Carbon Disclosure Project* (CDP) e do *CDP Supply Chain*, desde 2006 e 2008, respectivamente. O objetivo é promover a transparência de informações para as partes interessadas e estabelecer fórum para engajamento no tema.

### PLANO PARA MUDANÇAS CLIMÁTICAS [G4-EC2]

As mudanças climáticas foram consideradas um aspecto transversal aos temas que compõem a visão de sustentabilidade do Bradesco, enfatizando a relevância de tratá-las sob os diversos aspectos dos negócios.

Sob esse aspecto, foram propostas iniciativas que ajudam a identificar e a criar oportunidades de negócios a partir das necessidades de mitigação, adaptação e remediação dos impactos decorrentes das mudanças climáticas nos diversos setores da economia, bem como a fomentar mecanismos de investimento em iniciativas que contribuam para a construção de uma economia de baixo carbono.

Como membros fundadores da plataforma Empresas pelo Clima (EPC), gerenciada pela Fundação Getulio Vargas (FGV), atuamos por meio de atividades de capacitação de gestores empresariais e de apoio às empresas na elaboração de suas políticas corporativas e estratégicas para a gestão de GEE.

Reconhecemos ainda as oportunidades de desenvolver e avaliar novos produtos e serviços, antecipando-nos às necessidades dos nossos clientes em relação ao impacto das mudanças climáticas em suas atividades e negócios. Para isso, tratamos de forma transversal o tema no planejamento estratégico, a fim de identificar as correlações com os diversos assuntos tratados sob a ótica de oportunidades e riscos.

A gestão dos riscos indiretos relacionados ao tema é abordada de forma integrada na avaliação socioambiental para concessão de crédito e na análise de investimentos.

### Impactos econômicos indiretos [G4-EC8]

#### Banco Bradesco

- ▶ O Banco procura valorizar os empreendedores e os pequenos negócios com a concessão de crédito. Dessa forma, promove o desenvolvimento da economia local, o aumento da renda e do faturamento e a inclusão financeira.
- ▶ Garantia de acesso ao crédito, permitindo a aquisição de máquinas e equipamentos produtivos. Entre essas transações estão aquisição de bens, *leasing* e repasses do BNDES.
- ▶ Desenvolvimento em áreas de alto índice de pobreza, por meio do processo de bancarização, que disponibiliza serviços e produtos. A iniciativa ajuda a democratizar o consumo e garantir o acesso a financiamento, gerando emprego e renda para a população de baixa renda.
- ▶ O acesso ao crédito estudantil permite a democratização do ensino universitário, ampliando a renda dos profissionais.
- ▶ Geração de empregos indiretos nas cadeias de suprimentos ou distribuição como resultado do acesso ao crédito, que amplia os investimentos feitos pelas empresas.

#### Grupo Segurador

- ▶ O Grupo Segurador garante acesso à rede de assistência de saúde hospitalar particular, proporcionando melhoria da qualidade de vida dos beneficiários de planos de saúde. A Bradesco Saúde e a Mediservice têm 26 programas registrados pela ANS, e as avaliações realizadas apontam que a operadora está garantindo aos beneficiários os benefícios de acesso e cobertura previstos na Lei nº 9.656, de 1998. As duas operadoras de planos de saúde do grupo também ofertam aos seus clientes programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos beneficiários.

Leia mais sobre as implicações financeiras e outros riscos e oportunidades em decorrência de mudanças climáticas no Relatório CDP (em especial os capítulos 5 e 6), em: <https://www.cdp.net> > Reports & data > Search company & city responses > Search 'Bradesco' > 2014-View Climate Change 2014 Response

---



# PÚBLICO INTERNO

Com mais de 95,5 mil funcionários em todo o País, acreditamos que é estratégico para o nosso negócio o investimento em formação e gestão de pessoas, para garantir a permanência de talentos na Organização.

NESTE  
CAPÍTULO

CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS



Nosso ambiente interno é pautado por uma cultura sólida e de grande valorização da carreira, garantindo igualdade de condições para que os nossos profissionais se desenvolvam e ascendam hierarquicamente.

Buscando aprimorar a nossa estratégia de desenvolvimento de pessoas e ampliar as ofertas de qualificação, lançamos em 2013 a Universidade Bradesco (UniBrad). A nova estrutura se consolidou em 2014 como um sistema de educação corporativa baseada em competências, promovendo um processo de aprendizagem ativo vinculado aos valores, objetivos e metas da Organização. A criação da UniBrad proporciona visão integrada, sinergia e identificação de oportunidades de evolução. Essas adequações facilitam, por exemplo, o mapeamento das necessidades de desenvolvimento e o direcionamento do caminho profissional que cada funcionário deve seguir dentro da Organização.

Estamos presentes em todo o País, por isso procuramos atender também às necessidades regionais de desenvolvimento. O objetivo é garantir que os processos estejam alinhados e que possamos planejar atividades específicas para os diferentes locais onde operamos.

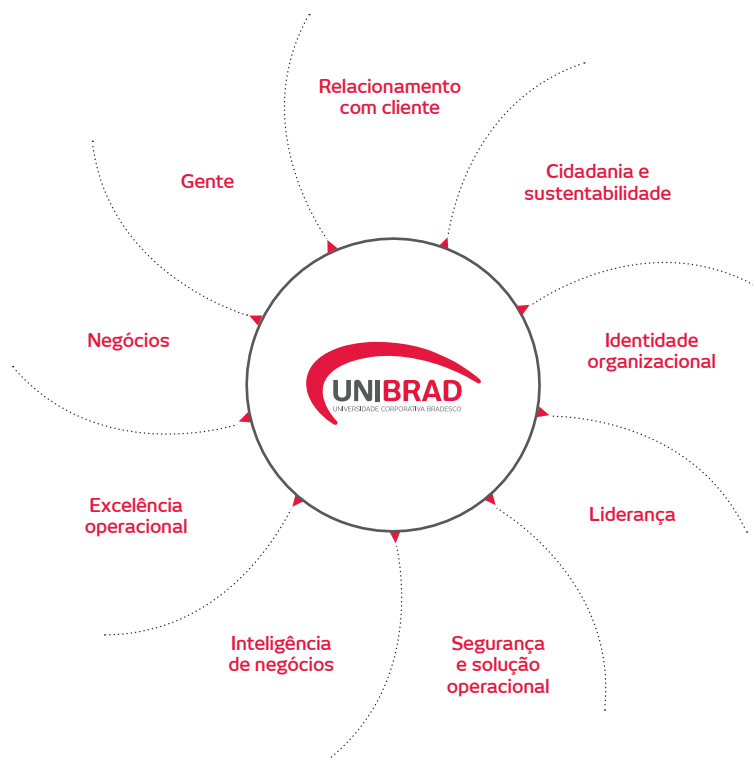
Além de adotar ferramentas para o desenvolvimento profissional, oferecemos aos nossos funcionários boas condições de trabalho, que se estendem para os terceiros. Nossas diretrizes e políticas para gestão de talentos são acompanhadas pelo Comitê Executivo de Recursos Humanos e de Gestão de Pessoas.



## RECONHECIMENTOS

Em 2014, mais uma vez o Bradesco esteve presente nos principais *rankings* de gestão de pessoas do País:

- ▶ As 130 Melhores Empresas para Trabalhar  
Revista *Época*
- ▶ As 150 Melhores Empresas para  
Você Trabalhar  
Revista *Você S/A*
- ▶ As Melhores na Gestão de Pessoas –  
Valor Carreira  
Jornal *Valor Econômico*
- ▶ As Melhores Empresas para Começar  
a Carreira  
Revista *Você S/A*



<b>FUNCIONÁRIOS E ADMINISTRADORES POR CATEGORIA* [G4-9, G4-10]</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Conselho de Administração**	9	9	8	9
Diretoria Estatutária	152	133	135	128
Superintendência	148	151	146	147
Gerência	11.086	11.369	11.005	10.419
Supervisão/técnicos	39.296	43.156	42.853	41.684
Administrativo	17.103	16.367	15.117	14.090
Operacional	36.779	32.342	31.368	29.180
Terceiros	10.620	11.685	11.689	11.718

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

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

<b>GERAÇÃO DE VALOR PARA OS FUNCIONÁRIOS*</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Número de funcionários	104.412	103.385	100.489	95.520
Proventos (em bilhões R\$)	5,1	5,7	6,0	6,4
Encargos (em bilhões R\$)	1,9	2,2	2,3	2,4
Participação nos lucros e resultados – PLR (em milhões R\$)	936,9	1.030,9	1.115,3	1.256,4
Provisão para processos trabalhistas (em milhões R\$)	1.161,9	649,9	806,2	1.284,8**
Treinamento (em milhões R\$)	161,4	132,6	126,8	144,7
Saúde (em milhões R\$)	549,0	600,9	667,1	762,4
Alimentação (em milhões R\$)	938,6	1.080,9	1.146,1	1.203,8
Previdência privada (em milhões R\$)	566,7	590,9	622,2	622,8
Creche/auxílio-creche (em milhões R\$)	58,7	67,0	74,4	88,6
Outros (em milhões R\$)	164,7	183,4	192,3	241,4

\* Dados com base na demonstração de resultado contábil.

\*\* Inclui constituição de provisões trabalhistas, relativa ao aprimoramento da metodologia de cálculo, originárias de bancos adquiridos, com características peculiares, baseando-se na atualização do histórico de perda recente, no montante de R\$ 488.300 mil, o qual não se reflete na demonstração de resultados gerenciais.

## DISTRIBUIÇÃO DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS [G4-10, G4-LA1]



- Funcionários – Total 95.520
- A Mulheres – Total 48.279
- B Homens – Total 47.241
- C Negros – Total 22.968
- D Funcionários em jornada de trabalho integral – Total 67.722
- E Funcionários em jornada de trabalho parcial – Total 27.798
- F Funcionários em contrato determinado – Total 1.235
- G Funcionários em contrato indeterminado – Total 94.285
- H Estagiários – Total 1.198
- I Admissões – Total 6.798
- J Demissões – Total 9.400
- K Turnover – Total 9,59%
- ▷ Faixa etária – Total até 29 anos: 47.976/  
de 30 a 50 anos: 40.484/acima de 50 anos: 7.060

### EXTERIOR

- |                |              |                  |
|----------------|--------------|------------------|
| ● 255          | F 0 (0,00%)  | ▷ ATÉ 29 ANOS    |
| A 100 (39,22%) | G 255 (100%) | 88 (34,51%)      |
| B 155 (60,78%) | H 0 (0,00%)  | DE 30 A 50 ANOS  |
| C N/D          | I 22 (0,32%) | 156 (61,18%)     |
| D 255 (100%)   | J 17 (0,18%) | ACIMA DE 50 ANOS |
| E 0 (0,00%)    | K 6,38%      | 11 (4,31%)       |

### NORTE

- |                  |                  |                  |
|------------------|------------------|------------------|
| ● 3.433          | F 52 (1,51%)     | ▷ ATÉ 29 ANOS    |
| A 1.465 (42,67%) | G 3.381 (98,49%) | 2.353 (68,54%)   |
| B 1.968 (57,33%) | H 8 (0,67%)      | DE 30 A 50 ANOS  |
| C 2.046 (59,60%) | I 348 (5,12%)    | 925 (26,94%)     |
| D 2.114 (61,58%) | J 432 (4,60%)    | ACIMA DE 50 ANOS |
| E 1.319 (38,42%) | K 12,28%         | 155 (4,52%)      |

### NORDESTE

- |                  |                   |                  |
|------------------|-------------------|------------------|
| ● 12.505         | F 160 (1,28%)     | ▷ ATÉ 29 ANOS    |
| A 5.862 (46,88%) | G 12.345 (98,72%) | 6.151 (49,19%)   |
| B 6.643 (53,12%) | H 27 (2,25%)      | DE 30 A 50 ANOS  |
| C 6.022 (48,16%) | I 732 (10,77%)    | 4.411 (35,27%)   |
| D 8.262 (66,07%) | J 917 (9,76%)     | ACIMA DE 50 ANOS |
| E 4.243 (33,93%) | K 7,20%           | 1.943 (15,54%)   |

### CENTRO-OESTE

- |                  |                  |                  |
|------------------|------------------|------------------|
| ● 4.532          | F 44 (0,97%)     | ▷ ATÉ 29 ANOS    |
| A 1.926 (42,50%) | G 4.488 (99,03%) | 2.721 (60,04%)   |
| B 2.606 (57,50%) | H 14 (1,17%)     | DE 30 A 50 ANOS  |
| C 1.460 (32,22%) | I 419 (6,16%)    | 1.659 (36,61%)   |
| D 3.052 (67,34%) | J 534 (5,68%)    | ACIMA DE 50 ANOS |
| E 1.480 (32,66%) | K 11,44%         | 152 (3,35%)      |

### SUDESTE

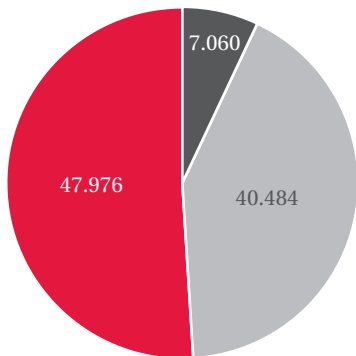
- |                   |                   |                  |
|-------------------|-------------------|------------------|
| ● 65.766          | F 890 (1,35%)     | ▷ ATÉ 29 ANOS    |
| A 34.670 (52,72%) | G 64.876 (98,65%) | 31.668 (48,15%)  |
| B 31.096 (47,28%) | H 1.121 (93,57%)  | DE 30 A 50 ANOS  |
| C 12.977 (19,73%) | I 4.659 (68,53%)  | 29.704 (45,17%)  |
| D 47.722 (72,56%) | J 6.636 (70,60%)  | ACIMA DE 50 ANOS |
| E 18.044 (27,44%) | K 9,82%           | 4.394 (6,68%)    |

### SUL

- |                  |                  |                  |
|------------------|------------------|------------------|
| ● 9.029          | F 89 (0,99%)     | ▷ ATÉ 29 ANOS    |
| A 4.256 (47,14%) | G 8.940 (99,01%) | 4.995 (55,32%)   |
| B 4.773 (52,86%) | H 28 (2,34%)     | DE 30 A 50 ANOS  |
| C 463 (5,13%)    | I 618 (9,09%)    | 3.629 (40,19%)   |
| D 6.317 (69,96%) | J 864 (9,19%)    | ACIMA DE 50 ANOS |
| E 2.712 (30,04%) | K 9,34%          | 405 (4,49%)      |

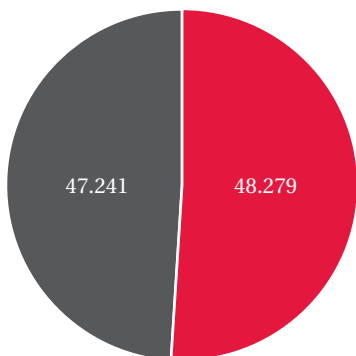
\* Os números entre parênteses referem-se à porcentagem em relação ao total.

### COMPOSIÇÃO DO QUADRO POR FAIXA ETÁRIA [G4-10]



- ◆ ACIMA DE 50 ANOS
- ◆ DE 30 A 50 ANOS
- ◆ ATÉ 29 ANOS

### COMPOSIÇÃO DO QUADRO POR GÊNERO [G4-10]



- ◆ MASCULINO
- ◆ FEMININO

### COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS MINORITÁRIOS

	2011	2012	2013	2014
Mulheres	51.266	51.013	49.781	48.279
Negros (pardos + pretos)	22.813	24.188	23.941	22.968
Funcionários com idade acima de 45 anos	13.009	14.212	15.047	15.549
Pessoas com deficiência	1.933	2.079	2.185	2.045

### PROPORÇÃO DO SALÁRIO MÉDIO FEMININO EM RELAÇÃO AO MASCULINO

Por categoria profissional [G4-LA13]

	2011	2012	2013	2014
Conselho de Administração	77%	78%	75%	75%
Diretoria Estatutária	82%	95%	96%	85%
Superintendência	105%	106%	98%	93%
Gerência	87%	87%	86%	83%
Supervisão/técnicos	92%	93%	92%	91%
Administrativo	78%	78%	75%	80%
Operacional	97%	97%	97%	98%

Nota: trata-se de salário-base ou remuneração.

### TURNOVER [G4-LA1]

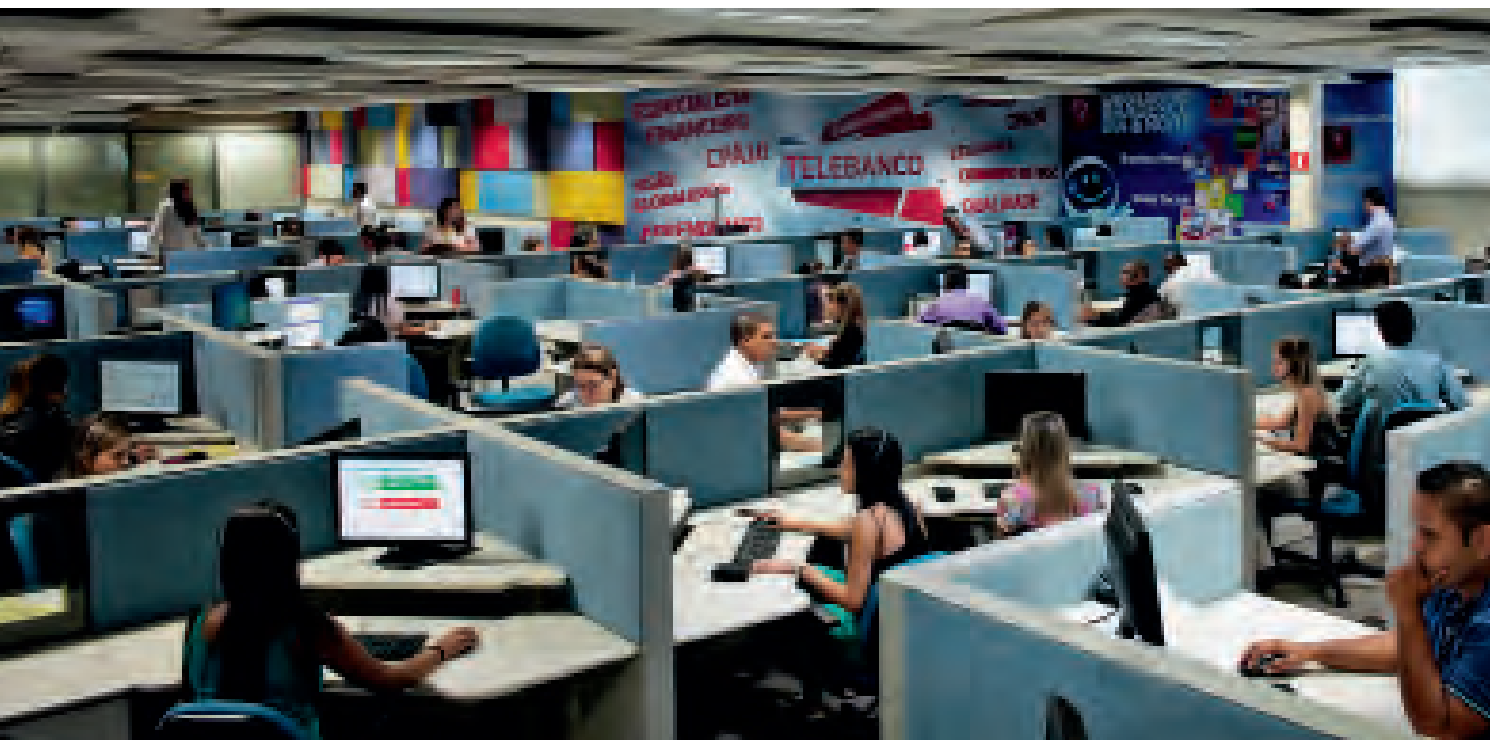
	GÊNERO		FAIXA ETÁRIA		
	Masculino	Feminino	Até 29 Anos	De 30 a 50 Anos	Acima de 50 Anos
2011	8,5%	7,1%	8,6%	6,7%	8,2%
2012	9,3%	8,5%	10,5%	6,9%	8,6%
2013	10,6%	10,3%	12,3%	7,9%	11,8%
2014	9,9%	9,2%	11,4%	7,4%	9,7%

**LICENÇA-MATERNIDADE – NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS** [G4-LA3]

ANO	DIREITO	UTILIZOU	RETORNOU	PERMANECEU APÓS 12 MESES	TAXA DE RETORNO %	TAXA DE PERMANÊNCIA APÓS 12 MESES %
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
<b>2014</b>	<b>2.964</b>	<b>2.964</b>	<b>2.963</b>	<b>2.802</b>	<b>99,9</b>	<b>94,6</b>

**LICENÇA-PATERNIDADE – NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS** [G4-LA3]

ANO	DIREITO	UTILIZOU	RETORNOU	PERMANECEU APÓS 12 MESES	TAXA DE RETORNO %	TAXA DE PERMANÊNCIA APÓS 12 MESES %
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
<b>2014</b>	<b>1.934</b>	<b>1.437</b>	<b>1.437</b>	<b>1.391</b>	<b>100,0</b>	<b>96,8</b>

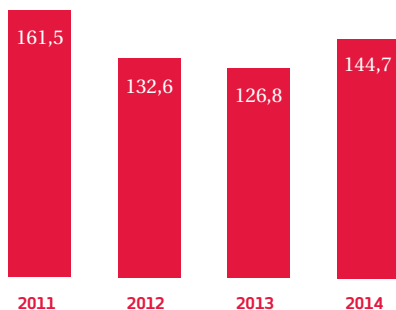


# R\$ 144,7 milhões

foi o valor investido  
em ações de  
educação corporativa

## RECURSOS INVESTIDOS EM TREINAMENTO

(R\$ milhões)



## Investimento em treinamento [G4-LA9]

O investimento em educação corporativa em 2014 foi de R\$ 144,7 milhões. Nossos treinamentos incluem, também, funcionários demitidos sem justa causa e aqueles em período de pré-aposentadoria.

## PARTICIPAÇÃO EM ATIVIDADES DE TREINAMENTO

TIPOS DE ATIVIDADE	2011	2012	2013	2014
Presenciais	229.242	236.979	204.278	265.595
TreiNet ( <i>online</i> )	1.277.513	1.328.242	833.115	544.869
Videotreinamento e cartilhas	534.137	520.629	287.962	250.646
Total de participações	2.040.892	2.089.906	1.325.355	1.061.110
<b>TOTAL DE HORAS</b>	<b>14.106.633</b>	<b>12.437.348</b>	<b>6.795.403</b>	<b>5.737.037</b>

## MÉDIA ANUAL DE HORAS DE TREINAMENTOS DOS FUNCIONÁRIOS

Por categoria profissional [G4-LA9]

	2011	2012	2013		2014	
			Homem	Mulher	Homem	Mulher
Diretoria	59	127	66	107	51	144
Superintendência	95	200	73	77	144	224
Gerência	121	91	53	52	86	81
Administrativo	80	79	55	49	63	69
Operacional	157	155	71	77	58	56
Supervisão/técnicos	123	101	57	58	54	52
Aprendiz	118	106	43	41	37	33
Estagiário	100	105	73	87	71	79
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>113</b>	<b>60</b>	<b>62</b>	<b>61</b>	<b>58</b>

**Política de remuneração** [G4-LA13]

Procuramos definir um equilíbrio adequado entre remuneração e benefícios (plano de saúde, aposentadoria, seguro etc.) para garantir um bom ambiente de trabalho. Realizamos, de forma periódica, levantamento de perfil dos cargos, análise da situação salarial e comparações com as práticas de mercado.

Em 2014, foram efetivadas 30.674 promoções e transferências. Todas essas ações são referendadas pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração, em reuniões semanais.

**Retenção de talentos**

Um dos pilares das nossas práticas de gestão de pessoas é a valorização interna. Contratamos, preferencialmente, profissionais que ocupem cargos iniciais e possam desenvolver-se para assumir posições superiores ao longo do tempo. A maioria dos nossos cargos executivos e funções intermediárias é preenchida por funcionários que cresceram profissionalmente dentro da Organização.

A proposta é priorizar nossos talentos para que ocupem posições nos mais diversos níveis. Para isso, desenvolvemos um sistema de encarreiramento, com uma visão geral das oportunidades e habilidades de cada profissional, a fim de desenvolvê-lo para assumir cargos superiores.

Aprimoramos nosso recrutamento interno, permitindo que os funcionários possam candidatar-se às vagas divulgadas em nosso portal, disponível no SAP, de acordo com o interesse pessoal.

Como o ingresso de profissionais na Organização acontece, na maioria das vezes, nos níveis iniciais, os profissionais são selecionados para trabalhar, preferencialmente, na cidade onde residem. Entretanto, por conta da nossa capilaridade e do rodízio da alta gerência na rede de Agências em todo o País, não é possível mensurar a porcentagem de membros de alta gerência proveniente de comunidades locais.

**Competências** [G4-LA10, G4-LA11]

A partir do mapeamento de competências, identificamos os pontos fortes e as necessidades de desenvolvimento para que os nossos profissionais estejam aptos a assumir novos desafios. Esse trabalho é realizado por uma equipe de gestão de pessoas, por meio de metodologias específicas que detalham o potencial do capital humano. Dessa forma, é possível aprimorar o desempenho individual e da equipe, definir ações, reter talentos e obter melhores resultados no curto, médio e longo prazo.

A chamada Avaliação de Potencial Baseada no Mapeamento de Competências é um processo predefinido e padronizado para 100% dos funcionários. Em 2014, o processo de mapeamento de competências atingiu 84.281 funcionários (88% do quadro). Todas as posições-chave para a Organização foram mapeadas, e os colaboradores dessas funções recebem *feedbacks* que contribuem para o seu aperfeiçoamento profissional. A partir dessas informações, são desenvolvidas ações de capacitação por meio da UniBrad. Aplicamos também uma avaliação de desempenho restrita a algumas áreas específicas e baseadas na definição de metas, considerando indicadores relacionados aos resultados financeiros sustentáveis e às operações. Além da *performance* individual, é medida a atuação de equipes locais e globais. O objetivo é reconhecer o esforço para alcançar os resultados.

Para apoiar funcionários que estão prestes a se aposentar ou foram demitidos, oferecemos dois programas: um de reciclagem, para os que pretendem continuar trabalhando; e outro de verbas rescisórias – ambos previstos em acordo de convenção coletiva. Em caso de requalificação profissional, a iniciativa é destinada a funcionários demitidos sem justa causa, no valor de até R\$ 1.227.

---

**30.674**  
movimentações de  
funcionários, sendo  
**22.872** promoções

---



---

**9,6%**  
foi a rotatividade  
em 2014

---



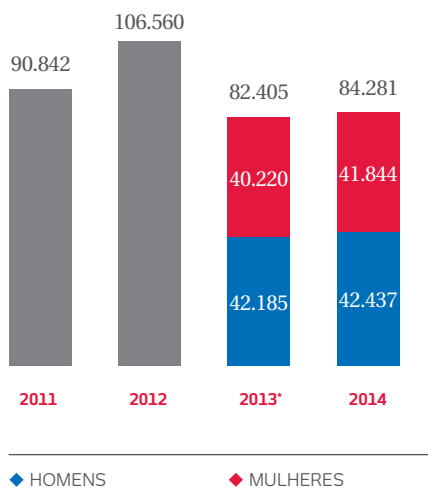
---

**26 anos**  
é o tempo médio  
de empresa dos  
executivos da  
Alta Administração

---



## QUANTIDADE DE PROCESSOS DE MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS



\* A partir de 2013, passamos a divulgar a informação também por gênero.

Esse recurso pode ser utilizado em cursos de idiomas, computação e concurso público, entre outros.

## PROGRAMA EI!

O Programa ei! Eficiência e Inovação é um canal de uso exclusivo dos funcionários da Organização Bradesco para registro de ideias com foco em eficiência e inovação, estimulando e promovendo o engajamento dos funcionários em sugestões que tragam benefícios aos processos, produtos e serviços. No primeiro ciclo do programa, que ocorreu no segundo semestre de 2014, o canal recebeu mais de 3 mil sugestões, que abordaram temas como: processo de abertura de contas, biometria, ferramentas de gestão, novos produtos, folha de pagamento, pagamento de contas e impressão consciente.



**Qualidade de vida e benefícios** IG4-LA21

Os funcionários contratados no regime da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), além dos benefícios previstos em lei, recebem e/ou têm acesso a: seguro saúde e odontológico gratuito; previdência privada complementar; vacinação contra gripe e o vírus H1N1; área destinada a atividades de lazer em algumas localidades, com piscinas, pista de atletismo, campo de futebol e quadras poliesportivas; e linhas de crédito com taxas subsidiadas.

Para estimular o bem-estar da equipe, o Programa de Qualidade de Vida Viva Bem promove ações como Gestação Saud avel, atividades físicas por meio de parcerias com academias e orienta o nutricional. Também há o Lig Viva Bem, programa de apoio ao funcionário que oferece assistência especializada a questões pessoais e profissionais 24 horas por dia, 7 dias por semana, com liga es gratuitas e 100% confidenciais.

Muitos desses benefícios são extensivos aos dependentes, inclusive os casos em que a união decorra de rela o homoafetiva estável, desde que devidamente comprovada.

Os funcionários da Organiza o contam com uma importante fonte para aprimorar seus conhecimentos: a *Biblioteca Virtual*. Por esse canal,   possível consultar *online* resumos de livros de negócios, em temas como liderança e autodesenvolvimento. São resumos de até cinco páginas de milhares de títulos contemporâneos, sempre atualizados, escritos por especialistas referenciados pelo mercado, incluindo op es traduzidas para o português. Em 2014, mais de 42 mil resumos foram obtidos pelos funcionários por mês, tanto recebidos automaticamente pelo *e-mail* como baixados diretamente na plataforma.

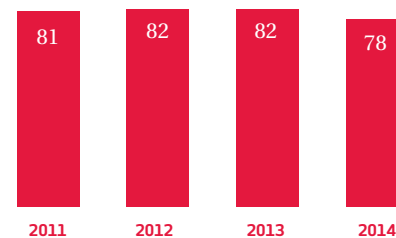
**BENEFÍCIOS EXCLUSIVOS PARA FUNCIONÁRIOS**

- ▶ Seguros de vida, de acidentes pessoais e assistência-funeral (com custos subsidiados)
- ▶ Programas de educa o corporativa
- ▶ Lanches diários
- ▶ Descontos em medicamentos nas farmácias credenciadas
- ▶ Empréstimo social (para situa es de emergência)
- ▶ Canal de compras *online*

**O plano de previdência complementar teve investimento de R\$ 175 milhões e beneficiou 32.578 funcionários**

**PESQUISA DE CLIMA – ÍNDICE DE SATISFA O DOS FUNCIONÁRIOS**

(%)





O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Bradesco 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.

#### **Pessoas com deficiência**

Contamos com dois programas de qualificação para pessoas com deficiência: o Programa de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência do Setor Bancário, da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), e o Programa Bradesco de Capacitação Profissional com Ênfase na Educação Inclusiva, em parceria com a Fundação Bradesco. Em 2014, capacitamos e admitimos 40 funcionários por meio desses programas.

#### **Ambiente de trabalho [G4-HR2, G4-HR3, G4-HR9]**

A Política de Gerenciamento de Recursos Humanos estabelece diretrizes sobre a forma de relacionamento entre os públicos internos e externos e indica os critérios a serem considerados nas decisões em nome da Organização. O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Bradesco (SGRS), baseado na Norma SA 8000, avalia as condições locais de trabalho e abrange, hoje, 34.061 funcionários.

Em unidades certificadas pela norma SA 8000, são disponibilizados caixas de sugestões, caixa postal e formulário eletrônico, além da presença dos representantes de trabalhadores. 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 2014, esses canais registraram 66 casos de discriminação, conforme definidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT). Todos os casos foram analisados e resultaram em planos de ação.

A redução no número de manifestações sobre discriminação se deve ao fortalecimento das relações entre as partes interessadas, à disseminação de cultura de prevenção e ao combate às práticas discriminatórias, além do aprimoramento do fluxo de tratamento.

As manifestações são recebidas, registradas e tratadas com garantia de sigilo e confidencialidade. Semanalmente, os casos são levados ao Comitê SA8000 e, trimestralmente, encaminhados ao Comitê de Conduta Ética. Os indicadores do SGRS Bradesco, entre os quais estão os casos de discriminação, são verificados por meio de avaliações de conformidade e auditorias externas, quatro vezes ao ano.

Disponibilizamos, ainda, treinamentos voltados a temas de direitos humanos, que totalizaram 13.422 horas em 2014. Em 2014, 14% dos funcionários e colaboradores receberam esse tipo de treinamento.

CASOS DE DISCRIMINAÇÃO [G4-HR3]	2012	2013	2014
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>96</b>	<b>66</b>
Analisados*	54	96	66
Casos resolvidos	39	86	45

\* Provenientes de canais de comunicação do SGRS Bradesco, entre eles: Alô RH (corporativo), representantes dos trabalhadores e caixa de sugestões (escopo SA 8000).

SA 800	2011	2012	2013	2014
Manifestações recebidas	1.940	1.893	1.628	1.173

Os números incluem preocupações, sugestões e resultados de auditoria.

CASOS DE DIREITOS HUMANOS* [G4-LA16, G4-HR12]	
Manifestações recebidas	1.093
Manifestações solucionadas	928
Manifestações de anos anteriores solucionadas em 2014	321

\* Para a Organização, os casos trabalhistas e de direitos humanos são tratados em conjunto, não sendo possível controlar os mesmos separadamente.

### Saúde e segurança no trabalho

Promovemos, de forma contínua, a melhoria das condições de segurança e de promoção da saúde dos funcionários e colaboradores, por meio da padronização dos conceitos e critérios quanto à concepção e à caracterização de riscos e agravos à segurança, da estruturação de rede integrada de informações e de ações e procedimentos com enfoque de atenção total à saúde do trabalhador.

Como parte da evolução, em 2014 implementamos o sistema EHS, base integrada de informações sobre saúde e segurança que busca potencializar a nossa capacidade de gestão e controle da saúde e segurança de nosso quadro. Consolidamos ainda parceria com a Federação das Indústrias do Rio de Janeiro (Firjan), disponibilizando unidades de atendimento para a realização de exames médico ocupacionais.

Realizamos, periodicamente, campanhas sobre saúde, por meio da revista *Interação*, do informativo *Sempre em Dia*, de *e-mail marketing* e na Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat). Desde 2013, de forma inovadora no mercado, a Sipat ocorre de maneira digital – a Sipat Digital Bradesco. Dessa forma, é possível ampliar o acesso às informações e a adesão dos funcionários. No lugar de apenas uma semana, o conteúdo de saúde e segurança fica à disposição do público interno por 30 dias úteis.

Os temas de saúde e segurança também são abordados em duas premissas da Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos.

**A redução no número de manifestações sobre discriminação se deve ao fortalecimento das relações entre as partes interessadas, à disseminação de cultura de prevenção e ao combate às práticas discriminatórias, além do aprimoramento do fluxo de tratamento**

**INDICADORES DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL**

	2011	2012	2013	2014
<b>LESÕES</b>				
Número total	1.803	1.876	1.805	1.742
% em relação ao quadro total	1,73	1,81	1,80	1,82
Taxa (fator 200.000)	1,20	1,26	1,25	1,27
<b>DOENÇAS OCUPACIONAIS</b>				
Número total	1.071	1.147	1.004	1.380
% em relação ao quadro total	1,03	1,11	1,00	1,44
Taxa (fator 200.000)	0,71	0,77	0,69	1,00
<b>NÚMEROS DE DIAS PERDIDOS</b>				
Número total	301.385	302.477	301.351	303.576
Taxa (fator 200.000)	200,45	203,18	208,25	220,70
<b>ABSENTEÍSMO (DIAS COM FALTA)</b>				
Dias com falta*	1.152.510	1.249.894	1.264.510	1.248.741
% de absenteísmo	3,25	3,58	3,75	3,90
Taxa (fator 200.000)	766,53	839,56	849,38	907,85

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



**Relações sindicais [G4-11]**

Mantemos permanente diálogo com a categoria sindical. Todos os nossos funcionários têm liberdade de associação. No fim de 2014, contávamos com 57.321 funcionários sindicalizados.

**PROCESSOS TRABALHISTAS**

	2011	2012	2013	2014
	PROCESSOS	VALOR	PROCESSOS	VALOR
Processos administrativos – infrações de artigos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)	139	R\$ 324.724,08	127	R\$ 370.960,07
Assédio moral	35	R\$ 1.630.771,13	46	R\$ 2.446.309,26
	294	R\$ 2.486.034,11	29	R\$ 1.057.180,21

METAS E OBJETIVOS DE 2014	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Figurar nos principais <i>rankings</i> elaborados por consultorias conceituadas no tema clima organizacional	◆	<p>Figuramos nos <i>rankings a seguir</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As 130 Melhores Empresas para Trabalhar – <i>Great Place to Work</i>/ revista <i>Época</i></li> <li>• Melhores Empresas para Trabalhar na América Latina – revista <i>HSM Management</i>/GPTW</li> <li>• As 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar – revista <i>Você S/A</i>/Fundação Instituto de Administração</li> <li>• As Melhores na Gestão de Pessoas – revista <i>Valor Carreira</i>/AON Hewitt</li> <li>• As 35 Melhores Empresas para Começar a Carreira – revista <i>Você S/A</i>/Cia. de Talentos</li> <li>• 100 Melhores Empresas em IDHO; 150 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas, Empresas Psicologicamente Saudáveis e Empresa do Ano em Cidadania Corporativa – revista <i>Gestão RH</i></li> </ul>
Expandir a implementação do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho (SGSST), em conformidade com o padrão SA 8000	◆	Em decorrência da não expansão da SA 8000, por decisão estratégica da empresa, vinculamos a meta à implantação do sistema EHS, que está sendo implementado, razão pela qual consideramos parcialmente cumprido
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	◆	No fim do ano passado, chegamos a 100% de funcionários com mapeamento de potencial, porém, com relação à avaliação de desempenho, esse número será de 100% ao fim de 2015

◆ CUMPRIDO      ◆ EM ANDAMENTO      ◆ NÃO CUMPRIDO

**METAS PARA 2015**

Figurar nos principais *rankings* elaborados por consultorias conceituadas no tema clima organizacional

Aprimorar o Sistema de Gestão SST por meio da implementação das Diretrizes Estratégicas de SST, conforme planejamento estabelecido

Implantar nova versão do TreiNet (plataforma de aprendizagem a distância), com funcionalidades de colaboração e compartilhamento

# GESTÃO DE FORNECEDORES

Buscamos incorporar e aprimorar critérios para gerenciamento do relacionamento com nossos fornecedores. Contamos com uma estrutura normativa que inclui Código de Conduta Ética, políticas e manuais de procedimentos, além de equipes internas dedicadas ao atendimento dessas orientações.



## CAPITAIS



## PARTES INTERESSADAS



IG4-12, G4-EC9, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10, G4-LA14

Os fornecedores são selecionados por meio de processo que avalia, entre outros fatores, o comprometimento em relação à sustentabilidade. Para isso, utilizamos a *Request for Information* (RFI), ferramenta que considera questões socioambientais, além das informações cadastrais, comerciais, técnicas e econômico-financeiras.

Entre as questões avaliadas está a não utilização de trabalho infantil e de trabalho forçado ou análogo ao escravo, além da gestão socioambiental e de saúde e segurança ocupacional. O processo é complementado por visitas técnicas de avaliação e planos de ação visando a melhorias, quando necessário.

Em 2014, a ferramenta RFI foi aprimorada, ampliando a necessidade de qualificação do fornecedor em aspectos socioambientais. Essa ação incorporou também a adequação à lei anticorrupção.

No momento da contratação, os fornecedores formalizam sua adesão aos nossos códigos de conduta ética – corporativo e setorial.

A base de fornecedores é monitorada periodicamente. Caso sejam identificadas informações que possam indicar risco, providenciamos relatório de posicionamento aos envolvidos, plano de ação para ajuste ou o simples bloqueio do cadastro do fornecedor, conforme a criticidade da restrição. Regularmente, também consultamos o cadastro de empregadores do Ministério do Trabalho, com o objetivo de monitorar empresas autuadas por uso de mão de obra análoga à escrava.

Exigimos ainda dos nossos fornecedores certificações socioambientais, como *Forest Stewardship Council (FSC)*, para a compra de materiais gráficos e mobiliários, e *Restriction of the Use of Certain Hazardous Substances (RoHS)* e *Environmental Protection Agency (EPA)*, para equipamentos de informática.

## FORNECEDORES EM NÚMEROS, EM 2014

- ▶ 952 fornecedores avaliados pelo RFI
- ▶ 652 fornecedores cadastrados homologados
- ▶ 15% da nota de nossa ferramenta de seleção de fornecedores (RFI) refere-se à análise de critérios socioambientais

O site Bradesco Fornecedores [www.bradescofornecedores.com.br](http://www.bradescofornecedores.com.br) é um canal disponibilizado aos fornecedores, com informações sobre relacionamento, processos de compra e homologação de produtos e serviços

## GERAÇÃO DE VALOR AOS FORNECEDORES

	2011	2012	2013	2014
Número de contratos	2.364	2.212	2.340	2.319
Volume financeiro (em bilhões)	R\$ 14,5	R\$ 13,4	R\$ 16,0	R\$ 21,9

## QUANTIDADE DE FORNECEDORES

	2011	2012	2013	2014
	4.221	5.122	4.958	5.513



A avaliação é feita com base em critérios de índices de sustentabilidade, certificações e diretrizes internas, bem como nas melhores práticas de mercado, contemplando visitas às instalações dos fornecedores

Para saber mais sobre Gestão de Fornecedores, acesse [www.bradescosustentabilidade.com.br](http://www.bradescosustentabilidade.com.br)

**Avaliação e monitoramento socioambiental** [G4-EN32, G4-EN33, G4-HR4,

G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10, G4-HR11, G4-LA14, G4-LA15, G4-SO10, G4-SO9]

O Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores tem por objetivo garantir o cumprimento de critérios legais e contratuais em relação às questões socioambientais e de saúde e segurança de trabalho, além de incentivar a ecoeficiência em seus processos, produtos e serviços. O Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores acompanhou 23 fornecedores em 2014.

**Mapeamento e plano de melhoria** [G4-EN33, G4-LA15, G4-HR9, G4-HR11, G4-SO10]

O Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores identifica e acompanha fornecedores com riscos ou que geram impactos como: emissão de gases de efeito estufa (GEE); descarte inadequado de resíduos; uso de metais pesados na fabricação de máquinas e *chip* dos cartões; utilização de papel proveniente de desmatamento ilegal; e contaminação de rios e lagos por vazamento das estações de tratamento de efluentes (ETEs) ou da lavagem e manutenção de veículos.

A partir da avaliação, sugerimos melhorias para evitar, mitigar e/ou reduzir os impactos causados, como desenvolvimento ou aprimoramento dos sistemas de gestão ambiental; elaboração de inventários de emissões de GEE; e fiscalização e testes periódicos de suas ETEs, assim como a destinação de seus resíduos sólidos perigosos. Em 2014, 11 fornecedores foram identificados no grupo de riscos e nove elaboraram planos de ação.

Em questões relativas a práticas trabalhistas e de direitos humanos, o Programa de Engajamento de Fornecedores (leia a seguir) mapeou 180 fornecedores no grupo de risco potencial de geração de impactos negativos. Desse total, 20 tiveram um plano de melhoria desenvolvido em 2014, para mitigar impactos significativos, potenciais e reais.

Os riscos de violações aos direitos de liberdade de associação e negociação coletiva também são monitorados, sendo os negócios de incorporações e aquisições as operações com maior risco. Não existem, entretanto, fornecedores significativos da Organização que possam estar sob esse risco. Também não foram identificados, nas operações, exposição aos riscos de trabalho infantil nem de trabalho forçado ou análogo ao escravo.

**AVALIAÇÕES DE IMPACTOS EM DIREITOS HUMANOS** [G4-HR11]

	FORNECEDORES SUBMETIDOS A AVALIAÇÕES	CAUSADORES DE IMPACTOS NEGATIVOS	COM PLANOS DE MELHORIAS
2014	490	180 (37%)	20 (11%)
2013	522	248 (48%)	-

**Engajamento** [G4-HR11]

Com o objetivo de promover a mobilização, a avaliação, o monitoramento e a orientação dos fornecedores inseridos no escopo da Norma SA 8000 de Responsabilidade Social, o Programa de Engajamento de Fornecedores é ampliado anualmente e, em 2014, atingiu 490 fornecedores significativos – aqueles inseridos em todas as etapas do modelo de engajamento. Os processos contam, entre outras ações, com visitas técnicas e elaboração de planos de melhoria de aspectos relacionados à responsabilidade social.

Para atender ao escopo certificado na Norma SA 8000, 250 fornecedores estão sendo avaliados pela ferramenta RFI, contemplando os requisitos do Perfil de Sustentabilidade.

Criado para dialogar sobre a cadeia de suprimentos, o Programa de Relacionamento com Fornecedores Estratégicos também passou por reavaliação em 2014, visando à ampliação do escopo de fornecedores. O tema foi incluído no planejamento estratégico da área de Compras.

Em sua 12ª edição, o Encontro Bradesco de Fornecedores registrou a participação de 46 empresas. Mais de mil fornecedores já participaram desses encontros, que têm como objetivo apresentar nossa estratégia e disseminar as principais ações em sustentabilidade.

Somos signatários do CDP e disseminadores do *Supply Chain Leadership Collaboration* (SCLC). Anualmente, realizamos evento abordando o tema para incentivar os fornecedores a fazer a gestão e divulgação de suas emissões de gases de efeito estufa (GEE), convidando-os a responder ao questionário do CDP. Em 2014, 59 fornecedores responderam

METAS E OBJETIVOS DE 2014	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Realizar a segunda turma de pós-graduação em Compras	◆	A segunda turma foi iniciada em abril/14, com previsão de término em maio/2015
Realizar o sétimo encontro do CDP <i>Supply Chain</i>	◆	Realizado em 21 e 22 de maio de 2014
Realizar o 12º Encontro de Fornecedores	◆	Realizado em 11 de dezembro de 2014
Revisar a ferramenta do Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores	◆	Em função da reestruturação da área de Risco Socioambiental, o programa passou a ser gerido pela área em questão e sua revisão será efetuada durante o ano de 2015
Iniciar a implantação de sistema para gestão de fornecedores	◆	Em fase final de contratação

◆ CUMPRIDO      ◆ EM ANDAMENTO      ◆ NÃO CUMPRIDO

**METAS PARA 2015**

Continuidade do Programa de Capacitação em Compras

Iniciar a implantação de sistema para a gestão de fornecedores

Realizar o 13º Encontro de Fornecedores

Revisar o Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores

Realizar o 8º Encontro CDP *Supply Chain*

# COMUNIDADE

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.



## CAPITAIS



## PARTES INTERESSADAS





## FUNDAÇÃO BRADESCO

A Fundação Bradesco é uma iniciativa pioneira no Brasil em investimento social privado. Com 40 escolas espalhadas por todos os estados brasileiros e o Distrito Federal, oferece educação gratuita e de qualidade para crianças, jovens e adultos. O programa inclui Educação Básica (da Educação Infantil ao Ensino Médio e Educação Profissional Técnica de Nível Médio), Educação de Jovens e Adultos e Formação Inicial e Continuada, voltada à geração de emprego e renda.

A principal fonte de recursos da Fundação Bradesco vem da sua participação como acionista do Banco, cujo montante aplicado, em 2014, totalizou R\$ 520,277 milhões.

**44.085**  
alunos atendidos na  
Educação Básica,  
com alimentação,  
assistência  
médico-odontológica,  
material escolar  
e uniformes

**105.177**  
alunos beneficiados

**3.212**  
funcionários

Leia mais sobre a Fundação Bradesco  
em [www.fb.org.br](http://www.fb.org.br)

## INVESTIMENTOS SOCIOAMBIENTAIS [G4-EC1]



### BRADESCO

#### PROJETOS (R\$ milhões)

	2011	2012	2013	2014
Projeto Integração Empresa Escola	0,644	0,692	0,680	0,743
Bradesco Esportes (incentivado)	4,223	4,612	5,481	5,580
Fundação Amazonas Sustentável (FAS)	11,678	12,402	12,039	8,000
Fundação SOS Mata Atlântica	18,493	23,081	10,000	9,000
Outros	17,222	17,531	8,861	7,672
<b>TOTAL</b>	<b>52,260</b>	<b>58,318</b>	<b>37,061</b>	<b>30,995</b>

#### INICIATIVAS INCENTIVADAS [G4-EC4] (R\$ milhões)

LEIS DE INCENTIVO	2011	2012	2013	2014
Rouanet	71,474	81,431 <sup>(1)</sup>	97,994	100,613
Audiovisual	0,537	0,600	0,800	0,070
Esporte	18,742	22,259	24,974	24,488
Estatuto da Criança e do Adolescente	11,258	11,060	16,308	22,569
Pronon/Pronas	<sup>(2)</sup>	<sup>(2)</sup>	14,000	42,144
Idoso	<sup>(2)</sup>	<sup>(2)</sup>	0,800	23,128
Outros	<sup>(3)</sup>	0,280	0,835	-
<b>TOTAL</b>	<b>102,011</b>	<b>115,630</b>	<b>155,711</b>	<b>213,012</b>

#### APOIOS INSTITUCIONAIS (R\$ milhões)

RECURSOS PRÓPRIOS	2011	2012	2013	2014
Doações	15,419	18,421	31,515	40,068
Patrocínios	104,957	106,887 <sup>(4)</sup>	76,885	110,824
<b>TOTAL</b>	<b>120,376</b>	<b>125,308</b>	<b>108,400</b>	<b>150,892</b>

### FUNDAÇÃO BRADESCO

(R\$ milhões)

	2011	2012	2013	2014
Valor investido	287,554	369,537	451,816	515,093
Bradesco Esportes e Educação <sup>(4)</sup>	4,338	4,679 <sup>(5)</sup>	5,150	5,184
<b>TOTAL</b>	<b>291,892</b>	<b>374,216</b>	<b>456,966</b>	<b>520,277</b>

<sup>1</sup> Valores ajustados, considerando sua finalidade (incentivada ou via recursos próprios).

<sup>2</sup> Destinações e incentivos a partir de 2013.

<sup>3</sup> Valor incorporado em iniciativas a partir de 2012.

<sup>4</sup> A Fundação Bradesco é apoiadora do Programa Bradesco Esportes e Educação.

<sup>5</sup> Os Valores foram realocados à luz de um processo de aprimoramento das ações existentes.

## EDUCA+AÇÃO

Parceria entre o Bradesco e a Fundação Bradesco, o Programa Educa+Ação foi criado para contribuir para a melhoria do padrão educacional dos alunos da rede pública. A iniciativa envolve a formação presencial e a distância dos professores, com foco na alfabetização dos alunos do 1º ao 3º anos 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.

## BRADESCO ESPORTES E EDUCAÇÃO

Apoia o desenvolvimento de crianças e adolescentes, do sexo feminino, a partir dos 8 anos de idade, por meio da prática esportiva nas modalidades vôlei e basquete. As alunas que compõem os núcleos de especialistas recebem benefícios como seguro de vida, plano de saúde, bolsa-auxílio, transporte e alimentação, além de uniforme e material esportivo. A fim de incentivar a educação formal, a matrícula e a frequência no ensino regular são exigências para participar do programa.

## PROJETO INTEGRAÇÃO EMPRESA ESCOLA

No Estado do Rio de Janeiro, o Grupo Bradesco Seguros, em parceria com a 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 2014, foram oferecidas 858 vagas e investidos R\$ 743.221 no projeto. Pelo nono ano consecutivo, foi aplicada a Pesquisa Anual Alunos e Responsáveis, visando avaliar a percepção dos participantes do projeto e seus responsáveis.

---

**Mais de 4.840 alunos beneficiados em 9 cidades**

---

**Envolvimento de cerca de 200 professores**

---

**Investimento de R\$ 1,4 milhão**

---



---

**1.706 meninas atendidas**

---

**R\$ 10,763 milhões investidos**

---

Para saber mais sobre as iniciativas, acesse o novo Portal Voluntários Bradesco, em [www.voluntariosbradesco.com.br/](http://www.voluntariosbradesco.com.br/)

## PROGRAMA VOLUNTÁRIOS BRADESCO

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. Entre os projetos estão a primeira edição do Voluntários Mais, o Dia Nacional de Ação Voluntária (DNAV) e o Aprender para o Bem 2014.

## PORTAL VOLUNTÁRIOS BRADESCO

	2011	2012	2013	2014
Funcionários cadastrados (% em relação ao total de funcionários)	11.990 (11,4)	13.343 (12,9)	14.520 (14,3)	11.964* (12,5%)

\* A queda em relação ao ano de 2013 deve-se à atualização do banco de dados.

**16 unidades  
de conservação  
beneficiadas**

**8 núcleos  
de conservação e  
sustentabilidade**

## FUNDAÇÃO AMAZONAS SUSTENTÁVEL

O Bradesco e o Estado do Amazonas são fundadores da Fundação Amazonas Sustentável (FAS). Continuamente apoiada pelo Bradesco, a FAS tem a missão de valorizar a Floresta Amazônica e oferecer qualidade de vida às comunidades da região, que exercem um importante papel na conservação desse patrimônio. Os programas da FAS têm destaque para a melhoria das condições de renda, educação, saúde e empreendedorismo de mais de 9.400 famílias residentes em 574 comunidades nas Unidades de Conservação do Estado do Amazonas, representando mais de 40 mil pessoas beneficiadas.



Ponto do Bradesco Expresso na comunidade Tumbira, dentro da RDS do Rio Negro, a 70 km de Manaus.

Uma das iniciativas da FAS merecedoras de destaque foi a formação de 40 técnicos no primeiro curso pós-médio técnico do Brasil em Produção Sustentável em Unidades de Conservação. Esses profissionais devem suprir a demanda de trabalho local sobre os potenciais naturais das regiões onde vivem, como peixes, óleos vegetais e açaí.

Em outra frente de atuação, profissionais do Bradesco participaram do 13º Encontro de Lideranças Comunitárias – uma reunião semestral de todas as lideranças das associações de moradores apoiadas pela FAS – e, junto com os líderes presentes, apoiaram a estruturação de um projeto-piloto de educação financeira às associações locais, com possibilidades de formação para a gestão de seus negócios sustentáveis.

Saiba mais sobre o programa em <http://fas-amazonas.org/>

## FUNDAÇÃO SOS MATA ATLÂNTICA

O Bradesco atua em parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica e, por meio de produtos como o Cartão de Afinidade SOS Mata Atlântica, o Título de Capitalização Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica e o Hiperfundo, arrecada recursos que são repassados à ONG.

**25 anos de parceria,  
com R\$ 155 milhões  
repassados**

**Viabilização do  
plantio de 34,3  
milhões de árvores**

METAS E OBJETIVOS DE 2014	PROGRESSO	JUSTIFICATIVA
Manter o fomento ao uso do Portal Voluntários Bradesco, aumentando o número de cadastrados	◆	Tivemos 1.371 novos voluntários cadastrados no portal
Ampliar a ação Voluntários Mais para novos temas	◆	Finalizamos a primeira edição da ação Voluntários Mais e iniciamos a segunda edição contando com a competência corporativa de negociação como um novo tema

◆ CUMPRIDO      ◆ EM ANDAMENTO      ◆ NÃO CUMPRIDO

### METAS PARA 2015

Manter o fomento ao uso do Portal Voluntários Bradesco, aumentando o número de cadastrados

Ampliar a ação Voluntários MAIS integrando o voluntariado, qualidade de vida e a sustentabilidade

Realizar ações com foco em capacitação dos voluntários



## SOBRE O RELATÓRIO [G4-26, G4-27]

Leia mais em *Estratégia*, na página 16

Veja o *Relatório de Auditoria*, na página 111

\* Os trabalhos dos auditores independentes foram conduzidos de acordo com a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que é aplicável às informações financeiras não históricas e que se equivale à norma internacional de asseguração Isae 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores (*International Federation of Accountants* – Ifac). Neste Relatório Anual, os trabalhos compreenderam a avaliação dos princípios de engajamento com *stakeholders*, a materialidade e a capacidade de resposta, que anteriormente estavam sendo abordadas em outros trabalhos específicos de verificação de informações.

O *Relatório Anual Bradesco 2014* abrange toda a Organização Bradesco e foi elaborado com base nas diretrizes G4 para relatórios corporativos da *Global Reporting Initiative* (GRI), versão essencial. É o nono ano consecutivo em que adotamos as diretrizes GRI para o desenvolvimento do documento e o segundo ano em que elaboramos o Relatório de maneira unificada, considerando informações financeiras e não financeiras. [G4-17]

Para a construção deste Relatório Anual também consideramos, pela primeira vez, alguns aspectos da metodologia proposta para Relato Integrado, divulgada pelo *International Integrated Reporting Council* (IIRC). Um deles foi evidenciar a gestão sobre os diferentes capitais utilizados ou afetados pela Organização (financeiro, social, humano, intelectual, manufaturado e natural). Também apresentamos, pela primeira vez, a representação gráfica do nosso modelo de negócios, que expressa a forma com que geramos valor para os públicos com os quais nos relacionamos.

O processo de elaboração deste Relatório contou com o apoio da ERM Brasil (consultoria para os indicadores GRI) e da Report Sustentabilidade (desenvolvimento do conteúdo e do *design*), e as informações aqui publicadas foram verificadas pela KPMG\*. [G4-33]

### RELEVÂNCIA [G4-18, G4-21, G4-23]

A definição dos temas a serem abordados neste Relatório baseou-se na nova Matriz de Relevância do Bradesco, construída em 2014, com base no conceito de materialidade proposto pelo IIRC.

O processo de construção teve três etapas:

- ▶ **Levantamento** dos temas, por meio de análise do contexto e cenários de atuação do Bradesco, mapeamento das relações entre as partes interessadas e classificação de acordo com os capitais. Ao final desta etapa, foi levantado um universo de 60 temas;
- ▶ **Avaliação** dos temas considerando a percepção das partes interessadas (internas e externas) e filtragem com base na aderência aos objetivos estratégicos e à gestão de risco da Organização. A percepção das partes interessadas foi obtida por meio de entrevistas com diretores e gerentes e a partir de questionários específicos para três grandes grupos de público externo – acionistas e investidores; fornecedores; governo, sociedade e terceiro setor. Do universo de temas levantado na etapa anterior, foram selecionados 23;
- ▶ **Priorização** e agrupamento dos temas utilizando critérios como alcance do impacto no território, impacto no processo de proteção e geração de valor e grau de exigência (legal, legais iminentes ou outros compromissos). Com a conclusão desta etapa, foram escolhidos nove temas prioritários.

O objetivo desse trabalho foi apresentar uma matriz que contemplasse não somente aspectos socioambientais, mas temas relevantes para o processo de geração e proteção de valor no curto, médio e longo prazos. O tratamento e a abordagem dada a cada tema relevante são abordados ao longo deste Relatório. [G4-18]

**OS NOVE TEMAS DA MATRIZ DE RELEVÂNCIA [G4-19]**

TEMA	TEMAS ASSOCIADOS	PÁGINA	CAPITAIS
Gestão de capital, riscos e oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de risco integrado</li> <li>• <i>Compliance</i>: conformidade com leis e regulamentações               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Combate à corrupção e à lavagem de dinheiro</li> <li>- Respeito aos direitos humanos e às leis trabalhistas na cadeia de valor (inclui assédio moral e sexual)</li> </ul> </li> <li>• Incorporação de aspectos socioambientais nos negócios</li> <li>• Inadimplência: qualidade do crédito</li> <li>• Mudanças climáticas</li> </ul>	68	   
Adaptação ao contexto externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudanças no cenário macroeconômico</li> <li>• Políticas econômicas e monetárias: governo e órgãos reguladores</li> <li>• Variações no poder aquisitivo</li> <li>• Disponibilidade de mão de obra qualificada</li> </ul>	12	  
Inovação e tecnologia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança da informação: proteção de dados (banco e cliente)</li> <li>• Canais Digitais: mobilidade, <i>internet</i>, redes sociais e autoatendimento</li> <li>• CRM: inteligência da informação</li> </ul>	22	  
Resultado econômico-financeiro do negócio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Margens e custo (eficiência operacional)</li> <li>• Valorização das ações e distribuição de Dividendos</li> <li>• Gestão da marca (ativo intangível)</li> </ul>	26	 
Público interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento da carreira profissional interna</li> <li>• Condições de trabalho e benefícios (funcionários e terceiros)</li> <li>• Atração e retenção de talentos</li> </ul>	80	 
Relacionamento e satisfação dos clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presença e capilaridade nacional (pontos de atendimento)</li> <li>• Treinamento e capacitação dos funcionários</li> <li>• Qualidade no atendimento</li> </ul>	48	  
Inclusão financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educação financeira</li> <li>• Produtos e serviços inclusivos</li> </ul>	57	   
Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Governança corporativa e transparência</li> <li>• Engajamento de partes interessadas</li> </ul>	62	 
Gestão de fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação socioambiental (RFI)</li> <li>• Cláusulas de responsabilidade socioambiental em todos os contratos</li> <li>• Engajamento de fornecedores</li> </ul>	94	  

# ÍNDICE GRI

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ASSEGURADO	RESPOSTA	OMISSÕES
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>				
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 <i>Relatório da Administração</i> , disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">www.bradesco.com.br/ri</a>	No mercado financeiro, fatores como regulação, interação com as partes interessadas e mudanças demográficas e climáticas têm impactado o ambiente de negócios e motivado os principais bancos a integrar diretrizes ambientais e sociais nas suas estratégias de negócio. O Bradesco, a fim de preservar sua capacidade de gerar valor no longo prazo, considera a sustentabilidade um fato essencial sob a ótica da perenidade do negócio, posicionamento que vem sendo refletido, de forma evolutiva, na Mensagem da Administração e no posicionamento da Organização perante o mercado
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>				
G4-3	Relate o nome da organização	✓	Página 7 – Perfil – O Bradesco	
G4-4	Relate as principais marcas, produtos e serviços	✓	Página 7 – Perfil – O Bradesco Página 4 – Como o Bradesco gera valor	
G4-5	Relate a localização da sede da organização	✓	Contracapa – Contatos	
G4-6	Relate o número de países nos quais a organização opera e o 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 50 – Clientes: relacionamento e satisfação - Presença Bradesco, por regiões no mundo	
G4-7	Relate a natureza da propriedade e a forma jurídica da organização	✓	Página 7 – Perfil – O Bradesco	
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários)	✓	Página 7 – Perfil – O Bradesco Página 48 – Clientes: relacionamento e satisfação	
G4-9	Relate o porte da organização	✓	Página 11 – Principais indicadores de 2014 Página 82 – Público Interno – Funcionários e Administradores por categoria	
G4-10	Relate o número total de empregados	✓	Página 82 – Público Interno – Funcionários e Administradores por categoria Página 83 – Público Interno – Distribuição do Quadro de Funcionários Página 84 – Público Interno – Composição do Quadro por Faixa Etária	
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	✓	Página 93 – Público Interno – Relações Sindicais  100% dos trabalhadores são cobertos pelos acordos com os sindicatos das respectivas classes de trabalhadores	
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização	✓	Página 94 – Gestão de Fornecedores  Em 2014, 1.827 fornecedores efetivamente prestaram serviço para a Organização	Diante da complexidade das atividades e da variedade de produtos e serviços oferecidos, a nossa cadeia de fornecedores é composta por diversos setores de atuação
G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização	✓	<i>Relatório da Administração</i> , disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">www.bradesco.com.br/ri</a> >Informações Financeiras	
G4-14	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	✓	Página 57 – Inclusão financeira Página 68 – Gestão de capital, riscos e oportunidades <i>Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3</i> , disponível em: <a href="http://www.bradesco.com.br/ri">www.bradesco.com.br/ri</a>	
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa	✓	Página 20 – Estratégia – Adesão a compromissos externos	
G4-16	Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa	✓	Mantemos relacionamento com várias organizações não governamentais (ONGs), tanto com a participação em grupos e fóruns de discussão de organizações como Instituto Ethos, Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDs) e Instituto Akatu, entre outros, como por ações de investimentos socioambientais. Adicionalmente, a Fundação Bradesco possui representação no Conselho Fiscal do Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE)	

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ASSEGUADO	RESPOSTA	OMISSÕES
<b>ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES</b>				
G4-17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras e se alguma não foi coberta pelo relatório	✓	Página 10 – Perfil – Organograma Societário Página 104 – 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 104 – Sobre o Relatório – Relevância	
G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	✓	Página 105 – Sobre o Relatório – Os nove temas da Matriz de Relevância	
G4-20	Para cada aspecto material, relate o limite do aspecto dentro da organização	✓	Página 104 – Sobre o Relatório – Relevância	Conteúdo complementar sobre os limites será publicado em <a href="http://www.bradescosustentabilidade.com.br">www.bradescosustentabilidade.com.br</a>
G4-21	Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização	✓	Página 104 – Sobre o Relatório – Relevância	Conteúdo complementar sobre os limites será publicado em <a href="http://www.bradescosustentabilidade.com.br">www.bradescosustentabilidade.com.br</a>
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 104 – Sobre o Relatório – Relevância	
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>				
G4-24	Apresente uma lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	✓	Página verso da capa – Apresentação Página 19 – Estratégia – Planejamento estratégico de sustentabilidade: Engajamento das partes interessadas	
G4-25	Relate a base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	✓	Página 19 – Estratégia – Planejamento estratégico de sustentabilidade: Engajamento das partes interessadas	
G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar <i>stakeholders</i> , 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 19 – Estratégia – Planejamento estratégico de sustentabilidade: Engajamento das partes interessadas Página 104 – Sobre o Relatório	
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas	✓	Página 19 – Estratégia – Planejamento estratégico de sustentabilidade: Engajamento das partes interessadas Página 104 – Sobre o Relatório	
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>				
G4-28	Período coberto pelo relatório (p.ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas	✓	1º de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014	
G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver)	✓	Elaborado no ano de 2013	
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	✓	Contracapa – Contatos	
G4-32	Relate a opção "de acordo" escolhida pela organização, sumário GRI e apresente a verificação externa	✓	De acordo: essencial	
G4-33	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa	✓	Página 111 – Relatório de Auditoria	
<b>GOVERNANÇA</b>				
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 62 – Cultura organizacional e governança	
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>				
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	✓	Página 9 – Perfil – Identidade corporativa Página 65 – Cultura organizacional e governança – Conduta Ética	
<b>Indicadores de desempenho</b>				
<b>CATEGORIA: ECONÔMICA</b>				
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	✓	Página 11 – Principais indicadores de 2014 Página 26 – Desempenho econômico-financeiro Página 30 – Demonstração do Valor Adicionado	Os valores investidos na comunidade estão apresentados separadamente no capítulo <i>Comunidade</i> , página 100
G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	✓	Página 78 – Gestão de capital, riscos e oportunidades – Mudanças Climáticas	
G4-EC4	Assistência financeira recebida do governo		Página 100 – Comunidade – Investimentos Socioambientais: Iniciativas Incentivadas	
G4-EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos	✓	Página 79 – Impactos Econômicos Indiretos	

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ASSEGURADO	RESPOSTA	OMISSÕES
DMA	<b>Práticas de compra</b>		Página 94 – Gestão de fornecedores	
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	✓	Página 94 – Gestão de fornecedores  A Organização Bradesco considera local o lugar, fora da cidade onde está a matriz (Osasco – SP), que conta com uma ou mais dependências/Agências que consomem produtos ou serviços localmente	
<b>CATEGORIA: AMBIENTAL</b>				
DMA	<b>Emissões de GEE</b>		Página 78 – Gestão de Oportunidades – Plano para Mudanças Climáticas	
DMA	<b>Efluentes e resíduos</b>		Página 46 – Desempenho econômico-financeiro – Gestão da ecoeficiência	
G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	✓	Página 46 – Desempenho econômico-financeiro – Gestão da ecoeficiência  Os dados para esse indicador são coletados no primeiro trimestre de 2015 e estarão disponíveis em abril. Acesse <a href="http://www.bradescosustentabilidade.com.br">www.bradescosustentabilidade.com.br</a>	
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	✓	Não houve registro, em 2014, de queixas relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	
DMA	<b>Avaliação ambiental de fornecedores</b>		Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental	
G4-EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	✓	Página 94 – Gestão de fornecedores Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental  100% dos novos fornecedores foram avaliados com base em critérios ambientais	A Organização avalia 100% dos seus fornecedores em critérios ambientais, porém, o desempenho ambiental não é critério determinante para a escolha da contratação
G4-EN33	Impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais, na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	✓	Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental Página 96 – Gestão de Fornecedores – Mapeamento e plano de melhoria	
G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	✓	Não foram registradas queixas em relação a esse aspecto em 2014	
<b>CATEGORIA: SOCIAL / SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>				
DMA	<b>Práticas trabalhistas e trabalho decente</b>		Página 80 – Público interno	
G4-LA1	Número total de taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	✓	Página 83 – Público Interno – Distribuição do Quadro de Funcionários Página 84 – Público Interno – <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 89 – Público Interno – Qualidade de vida e benefícios	
G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	✓	Página 85 – Público Interno – Licença-maternidade e Licença-paternidade	
G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	✓	Não há diretrizes ou cláusulas que estabeleçam um prazo mínimo de notificação aos colaboradores a respeito de mudanças operacionais. A premissa adotada é a de que alteração de contrato de trabalho se consuma por mútuo consentimento das partes (funcionário e empregador)	
DMA	<b>Treinamento e educação</b>		Página 87 – Público Interno – Competências	
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	✓	Página 86 – Público Interno – Investimento em Treinamento Página 86 – Público Interno – Média anual de horas de treinamentos dos funcionários	
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 87 – Público Interno – Competências	
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	✓	Página 87 – Público Interno – Competências	
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	✓	Informação disponível no <a href="http://www.bradescosustentabilidade.com.br">site www.bradescosustentabilidade.com.br</a> >Gestão de públicos estratégicos> Público interno	
G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	✓	Página 84 – Público Interno – Proporção do salário médio feminino em relação ao masculino Página 87 – Público Interno – Política de Remuneração	
DMA	<b>Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas</b>		Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental	
G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas	✓	Página 96 – Gestão de fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental Página 96 – Gestão de Fornecedores – Mapeamento e plano de melhoria  100% dos novos fornecedores foram avaliados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas	A Organização avalia 100% dos seus fornecedores em critérios trabalhistas, porém, o desempenho em prática trabalhista não é determinante para a escolha da contratação
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	✓	Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental Página 96 – Gestão de Fornecedores – Mapeamento e plano de melhoria  Os impactos em práticas trabalhistas identificados foram: discriminação, comportamentos e práticas inadequadas; jornada de trabalho e remuneração; e saúde e segurança do trabalho	

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ASSEGURADO	RESPOSTA	OMISSÕES
DMA	<b>Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas</b>	Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental		
G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Página 91 – Público Interno – Casos de Direitos Humanos		
<b>SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS</b>				
DMA	<b>Investimentos</b>	Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental Página 72 – Gestão de Riscos – Avaliação socioambiental na concessão de crédito		
G4-HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos	Página 72 – Gestão de Riscos – 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-HR2	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados	Página 90 – Público Interno – Ambiente de trabalho		
DMA	<b>Não discriminação</b>	Página 90 – Público Interno – Ambiente de trabalho		
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Página 90 – Público Interno – Ambiente de trabalho Página 91 – Público Interno – Casos de discriminação		
DMA	<b>Liberdade de associação e negociação coletiva</b>	Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental		
G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo, e as medidas tomadas para apoiar esse direito	✓ Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental Página 95 – Gestão de Fornecedores – Fornecedores em números, em 2014		
DMA	<b>Trabalho infantil</b>	Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental		
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil	✓ Página 95 – Gestão de Fornecedores – Fornecedores em números, em 2014 Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental		
DMA	<b>Trabalho forçado ou análogo ao escravo</b>	Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental		
G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo	✓ Página 95 – Gestão de Fornecedores – Fornecedores em números, em 2014 Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental		
G4-HR9	Número total e percentual de operações submetidas a análises de direitos humanos	Página 90 – Público Interno – Ambiente de Trabalho Página 96 – Gestão de Fornecedores – Mapeamento e plano de melhoria		
DMA	<b>Avaliação de fornecedores em direitos humanos</b>	Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental		
G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	Página 94 – Gestão de fornecedores Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental  100% dos novos fornecedores foram avaliados com base em critérios de direitos humanos		A Organização avalia 100% dos seus fornecedores em relação a direitos humanos, porém, o desempenho em direitos humanos não é determinante para a escolha da contratação
G4-HR11	Impactos negativos significativos, reais e potenciais, em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental Página 96 – Gestão de Fornecedores – Mapeamento e plano de melhoria  Os impactos em direitos humanos identificados foram: discriminação, comportamentos e práticas inadequadas; jornada de trabalho e remuneração; e saúde e segurança do trabalho		
DMA	<b>Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos</b>	Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental		
G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Página 91 – Público Interno – Casos de direitos humanos		
<b>SUBCATEGORIA: SOCIEDADE</b>				
DMA	<b>Combate à corrupção</b>	Página 75 – Gestão de capital, riscos e oportunidades – Prevenção e combate à corrupção		
G4-SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	Página 75 – Gestão de capital, riscos e oportunidades – Prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento a terrorismo e à corrupção		
G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 75 – Gestão de capital, riscos e oportunidades – Prevenção e combate à corrupção		
G4-SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Página 75 – Gestão de capital, riscos e oportunidades – Prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento a terrorismo e à corrupção		
G4-SO6	Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	As contribuições financeiras eventualmente efetuadas pela Organização Bradesco a partidos políticos ou em nome de candidatos a cargos eletivos ocorrem em estrita conformidade com a legislação vigente, em especial a aplicável às campanhas eleitorais		
G4-SO7	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio, e seus resultados	Não houve registros em 2014		

INDICADOR	DESCRIÇÃO	ASSEGURADO	RESPOSTA	OMISSÕES
G4-S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos		O valor total de multas significativas por não conformidade legal somou R\$ 6,97 milhões em 2014, relativas à Portaria nº 3.233/12 da Polícia Federal, que trata do Plano de Segurança; questões trabalhistas relacionadas a infrações à Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT); e casos de assédio moral. O valor é menor do que o registrado em 2013, de R\$ 11,37 milhões. Não foram registradas sanções não monetárias	
DMA	<b>Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade</b>		Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental	
G4-S09	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade		Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental  O processo de seleção de fornecedores não contempla a análise de impacto na sociedade. O Bradesco possui, entretanto, um Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores e considera informações socioambientais na seleção de empresas, com um peso equivalente a 15% da nota	
G4-S010	Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito	✓	Página 96 – Gestão de Fornecedores – Avaliação e monitoramento socioambiental Página 96 – Gestão de Fornecedores – Mapeamento e plano de melhoria  A Organização não realizou análises de impacto das atividades de seus fornecedores na sociedade	
G4-S011	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal		A Ouvidoria do Banco Bradesco não registrou queixas relacionadas a impactos na sociedade decorrentes das atividades do Banco. Já a Ouvidoria do Grupo Segurador somou 87 queixas desse tipo de impacto. Em ambos os negócios, a Organização mantém disponível o canal de Ouvidoria gratuito, por telefone, e-mail ou cartas	
<b>SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>				
DMA	<b>Rotulagem de produtos e serviços</b>		Página 45 – Desempenho econômico-financeiro – Gestão da Marca	
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	✓	Página 52 – Clientes: relacionamento e satisfação – Pesquisa de satisfação	
G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes		Página 25 – Estratégia – Segurança da Informação  Apesar das ferramentas de proteção, o Bradesco registrou 60 casos de queixas comprovadas relativas a quebra do sigilo bancário, recebidas de partes externas	
G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços		Em 2014, o Banco Bradesco teve um total de R\$ 2,6 milhões em multas dessa espécie. As multas foram aplicadas pelo Procon em razão de descumprimento de leis estaduais/municipais. Para o Grupo Bradesco Seguros, foi pago um total de R\$ 6,8 milhões	
<b>CATEGORIA ESPECÍFICA DO SETOR: IMPACTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>				
DMA	<b>Portfólio de produtos</b>		Página 51 – Clientes: relacionamento e satisfação – Segmentação de mercado Página 55 – Clientes: relacionamento e satisfação – Produtos com diferenciais socioambientais	
FS6	Porcentagem do portfólio de produtos por linhas de negócios, por região específica, tamanho da empresa (ex. pequenas, médias, grandes) e setor		Página 29 – Desempenho econômico-financeiro – Origem do resultado Página 51 – Clientes: relacionamento e satisfação – Segmentação de mercado	
FS7	Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para gerar benefícios sociais específicos para cada linha de negócio, desagregada por propósito		Página 55 – Clientes: relacionamento e satisfação – Produtos com diferenciais socioambientais	
FS8	Valor monetário de produtos e serviços designados para gerar benefícios ambientais específicos para cada linha de negócio, desagregada por propósito		Página 55 – Clientes: relacionamento e satisfação – Produtos com diferenciais socioambientais	
DMA	<b>Propriedade ativa</b>		Página 21 – Estratégia – Princípios para Investimento Responsável (PRI)	
FS10	Porcentagem e número de empresas no portfólio da organização com o qual há interação sobre assuntos ambientais e sociais	✓	Página 21 – Estratégia – Princípios para Investimento Responsável (PRI)	
FS11	Porcentagem de ativos sujeitos a triagem positiva e negativa em questões ambientais e sociais	✓	Página 21 – Estratégia – Princípios para Investimento Responsável (PRI)  A Bradesco Asset Management (BRAM) utiliza o processo de triagem positiva nos fundos com critérios ambientais, sociais e de governança corporativa. Em novembro de 2014, a BRAM tinha R\$ 347,5 bilhões sob sua gestão, sendo R\$ 6,4 bilhões com triagem positiva considerando tais critérios (1,85% do total sob gestão da BRAM). Desde 2013, a BRAM desenvolve um projeto de integração transversal dos Princípios para Investimento Responsável (PRI) às atividades de gestão. Ao longo de 2014, especificamente para atender às demandas da BRAM, foram elaboradas 29 metodologias setoriais, com critérios específicos para cada setor, acompanhados pela área de análise de investimentos, devendo alcançar todos os setores de relevância para a gestão em 2015	
<b>CATEGORIA: SOCIAL / SUBCATEGORIA: SOCIEDADE</b>				
FS13	Acesso aos centro de atendimento à população de baixa renda ou em desvantagem econômica, por área e tipo	✓	Página 57 – Clientes: relacionamento e satisfação – Inclusão financeira Página 60 – Clientes: relacionamento e satisfação – Outros produtos e serviços inclusivos Página 61 – Clientes: relacionamento e satisfação – Acessibilidade	
FS14	Iniciativas para melhorar os serviços financeiros para pessoas em desvantagem	✓	Página 60 – Clientes: relacionamento e satisfação – Outros produtos e serviços inclusivos Página 61 – Clientes: relacionamento e satisfação – Acessibilidade	

# RELATÓRIO DE AUDITORIA [G4-33]

## RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Aos  
Conselho de Administração e aos Acionistas do  
Banco Bradesco S.A.  
Osasco - SP

### Introdução

Fomos contratados pelo Banco Bradesco S.A (“Bradesco” ou “Banco”) para apresentar nosso relatório de assegu-  
ração limitada sobre a compilação das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Bradesco,  
relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014.

### 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 se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações de sustentabilidade constantes do Relatório  
Anual 2014, com base no trabalho de assegu-  
ração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO  
01/12, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 - Tra-  
balhos de Assegu-  
ração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade, que é equi-  
valente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informa-  
ções 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 2014, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de assegu-  
ração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principal-  
mente de indagações à administração do Banco e outros profissionais do Bradesco que estão envolvidos na elaboração  
das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2014, assim como pela aplicação de procedimentos  
analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de assegu-  
ração limitada sobre as informações  
tomadas em conjunto. Um trabalho de assegu-  
ração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais,  
quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações de sustenta-  
bilidade constantes do Relatório Anual 2014, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apre-  
sentação das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2014 e 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 susten-  
tabilidade constantes do Relatório Anual 2014;

(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 Rela-  
tório Anual 2014; e

(d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.



Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração da *Global Reporting Initiative* (GRI-G4) aplicável na elaboração das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Bradesco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014.

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 2014. Conseqüentemente, 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 objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2014. 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 2014 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, 25 de fevereiro de 2015



KPMG Auditores Independentes  
CRC 2SP028567/O-1 F SP

Cláudio Rogélio Sertório  
Contador CRC 1SP212059/O-0

---

## CONTATOS [G4-5, G4-31]

### **BANCO BRADESCO S.A.**

Cidade de Deus, Osasco – SP  
CEP 06029-900

[www.bradesco.com.br](http://www.bradesco.com.br)

### **ATENDIMENTO A ANALISTAS DE MERCADO, INVESTIDORES INSTITUCIONAIS E DEMAIS PARTES INTERESSADAS**

#### **Relações com o Mercado**

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

#### **Relações com Investidores**

Atendimento Institucional  
Tel.: (11) 2178-4406  
Atendimento Pessoa Física  
Tel.: (11) 2178-6217  
[investidores@bradesco.com.br](mailto:investidores@bradesco.com.br)  
[www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri)

#### **Área de Comunicação**

Tel.: (11) 2178-6221

### **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](mailto:bradescocustodia@bradesco.com.br)

Para mandar sua opinião, envie *e-mail* para [investidores@bradesco.com.br](mailto:investidores@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

### **FOTOS**

Clodoir Oliveira; Alexandre Fatori; José Maurino Borges; Egberto Nogueira/Ímã Fotogaleria; Raphael Gomes.

### **REVISÃO**

Assertiva Produções Editoriais

### **PRÉ-IMPRESSÃO E IMPRESSÃO**

Stilgraf

### **VERSÃO EM PDF**

[www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri)  
[www.bradescosustentabilidade.com.br](http://www.bradescosustentabilidade.com.br)

Veja as informações corporativas em:  
[www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri)

---



**Bradesco**