

sustentabilidade

clientes

pessoas

eficiência

inovação

relatório integrado

2 0 1 9

canais de contato

Dúvidas, sugestões ou críticas sobre a publicação podem ser feitas no site de Relações com Investidores (*banco.bradesco/ri*) ou encaminhadas para o e-mail: *investidores@bradesco.com.br*.

GRI 102-53

Também estamos presentes nas redes sociais:

 Facebook

 Instagram

 LinkedIn

 YouTube

 Twitter




sumário

2	Apresentação
4	Atualização sobre Covid-19
6	Mensagem do Presidente do Conselho de Administração
10	Mensagem do Diretor-presidente
12	Matriz de relevância
14	Ecosistema Bradesco
16	Destaques 2019
18	Nosso DNA
20	Modelo de negócio
26	Posicionamento estratégico
40	Sustentabilidade
64	Gerenciamento de riscos
82	Tecnologia e inovação
94	Governança e compliance
104	Ética e integridade
110	Foco em gerar valor
111	Valor econômico
131	Valor social
202	Valor ambiental
220	ODS priorizados
222	Temas relevantes x GRI
224	Índice de conteúdo GRI
236	Indicadores SASB
244	Órgãos da Administração
246	Relatório de asseguuração dos auditores independentes
248	Informações corporativas
248	Créditos



apresentação

GRI 102-46; 102-47; 102-50; 102-54



Nosso Relatório Integrado 2019 reúne as principais ações e resultados do ano em torno dos quatro pilares que compõem o planejamento estratégico da Organização (crescimento sustentável com rentabilidade, relacionamento com clientes, eficiência e inovação e capital humano) e dos 12 tópicos atualmente considerados como os mais relevantes por nós e nossos públicos, apontados em nosso último processo de escuta a *stakeholders*, realizado em 2018. São eles:

- Clientes;
- Tecnologia e inovação;
- Capital humano;
- Mercado e concorrência;
- Estratégia de negócios;
- Eficiência;
- Ambiente econômico;
- Responsabilidade socioambiental;
- Governança corporativa;
- Gerenciamento de riscos;
- Regulação e *compliance*;
- Gestão de capital.

Para elaborar o documento, seguimos contando com o suporte das metodologias da Global Reporting Initiative (GRI) e de relato integrado, do International Integrated Reporting Council (IIRC). Além da GRI, as diretrizes de relato integrado nos auxiliam a conectar de forma coerente as informações financeiras e não financeiras da Organização. Também nos apoiamos nos indicadores da metodologia Sustaina-

bility Accounting Standards Board (Sasb), do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão), do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em inglês) e do Carbon Disclosure Project (CDP), além das diretrizes do Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) sobre riscos e oportunidades ligados às mudanças climáticas e do Código Abrasca de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas. De forma complementar, relacionamos nosso desempenho e desafios aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Agenda 2030, da Organização das Nações Unidas (ONU).

Nosso relatório cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019 e está de acordo com a diretriz GRI Standards: opção Essencial. A cobertura das divulgações sociais e ambientais, disponíveis publicamente, é maior do que 75% da receita da Organização. Sempre que pertinente, traz também informações relativas aos primeiros meses de 2020, em linha com nosso compromisso de divulgar informações atualizadas a nossos públicos de relacionamento.

Mais uma vez, nosso Relatório Integrado é fruto do empenho de funcionários das diversas áreas da Organização.

O relatório é divulgado em dois formatos: a versão impressa com conteúdo resumido e a versão completa em pdf, disponível para *download* no site de Relações com Investidores do Bradesco: banco.bradesco/ri.

Boa leitura!

como ler o relatório

O Relatório Integrado 2019 tem como objetivo fazer com que o leitor conheça nossa essência como Organização e os resultados alcançados em 2019 graças aos pilares que nos sustentam. Na publicação, apresentamos nosso DNA, a forma como nos organizamos e nossa visão estratégica para, em seguida, relatar os principais entregues nos três eixos que compõem a gestão sustentável do negócio: econômico, social e ambiental.

A cada capítulo, indicamos as correlações entre os temas tratados e os capitais propostos pela metodologia de relato integrado, os *stakeholders* impactados e os ODS para os quais nossas atividades contribuem. A correlação é feita por meio de ícones (veja abaixo).

Para fins de padronização, quando nos referimos à Organização Bradesco como um todo, utilizamos os termos Organização e Bradesco.

Quando nos referimos às atividades financeiras somente, adotamos o termo Banco. O Grupo Bradesco Seguros também é chamado de Grupo e Grupo Segurador. As outras sociedades controladas são sempre apresentadas por seus nomes. Quando falamos sobre nossa equipe profissional, empregamos sempre o termo funcionário. A expressão colaborador é usada somente para nos referirmos aos prestadores de serviço terceirizados.

VERSÃO COMPLETA DO RELATÓRIO INTEGRADO 2019

Para esta versão completa do Relatório Integrado 2019, publicada após a expansão da Covid-19, atualizamos nossas perspectivas futuras tomando como base o novo cenário. Essas atualizações foram realizadas nos textos elencados a seguir:

> **Compromisso com o futuro**, a partir da página 20;

> **Valor econômico**, a partir da página 111.

> **Quadro Perspectivas para 2020**, com o *guidance* anteriormente divulgado pelo Bradesco e suspenso após a crise.

Também há informações adicionais relacionadas à Covid-19 nos textos Mensagem do Presidente do Conselho de Administração (a partir da página 8) e Mensagem do Diretor-Presidente (a partir da página 10).

Nas páginas a seguir, elencamos as principais iniciativas que realizamos para enfrentar esse momento.

CAPITAIS



FINANCEIRO



HUMANO



INTELLECTUAL



SOCIAL



MANUFATURADO



NATURAL

STAKEHOLDERS

CL

CLIENTES

PI

PÚBLICO INTERNO

AI

ACIONISTAS E INVESTIDORES

F

FORNECEDORES

G

GOVERNO/ÓRGÃOS REGULADORES

CD

COMUNIDADE/SOCIEDADE/TERCEIRO SETOR

ODS¹

1

ERRADICAÇÃO DA POBREZA

2

FOME ZERO

3

SAÚDE E BEM-ESTAR

4

EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

5

IGUALDADE DE GÊNERO

6

ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO

7

ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL

8

TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO

9

INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

10

REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

11

CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

12

CONSUMO E PRODUÇÃO SUSTENTÁVEIS

13

AÇÃO CONTRA A MUDANÇA DO CLIMA

14

VIDA NA ÁGUA

15

VIDA TERRESTRE

16

PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

17

PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

1. Ao longo do relatório, será ilustrada a contribuição direta e indireta da Organização à agenda 2030 – ODS. Saiba + no capítulo Sustentabilidade, p. 43.



atualização sobre Covid-19

Embora nosso Relatório Integrado reúna as principais ações e resultados da Organização relativos ao ano de 2019, não podemos ignorar o atual cenário desencadeado pela pandemia de Covid-19, doença causada pelo novo coronavírus. Diferentes países e suas populações, assim como organizações privadas dos mais distintos setores, estão sendo impactados por essa crise global sem precedentes.

Desde o início da pandemia, instauramos um comitê de crise formado pelo Diretor-Presidente, todos os Vice-Presidentes e nosso CRO (Chief Risk Officer), que reúnem-se diariamente para avaliar a evolução da Covid-19 e seus reflexos nas operações, ações necessárias para que nossas pessoas estejam seguras, nossos clientes continuem sendo servidos e como podemos contribuir com a sociedade.

Essa crise não se originou nos bancos, mas certamente tem em nós parte de sua solução. Estamos fazendo nossa parte, pois acreditamos que as soluções não virão apenas de um lado, mas, sim, da contribuição de todos. Vivemos um tempo de solidariedade e de necessidade de reinventar o futuro.

Mesmo vivendo um momento de grandes incertezas, estamos nos adaptando com a velocidade que

o contexto atual exige, mostrando resiliência e protagonismo para manter nosso compromisso de cuidar das pessoas. O Bradesco é feito de gente que se preocupa com gente.

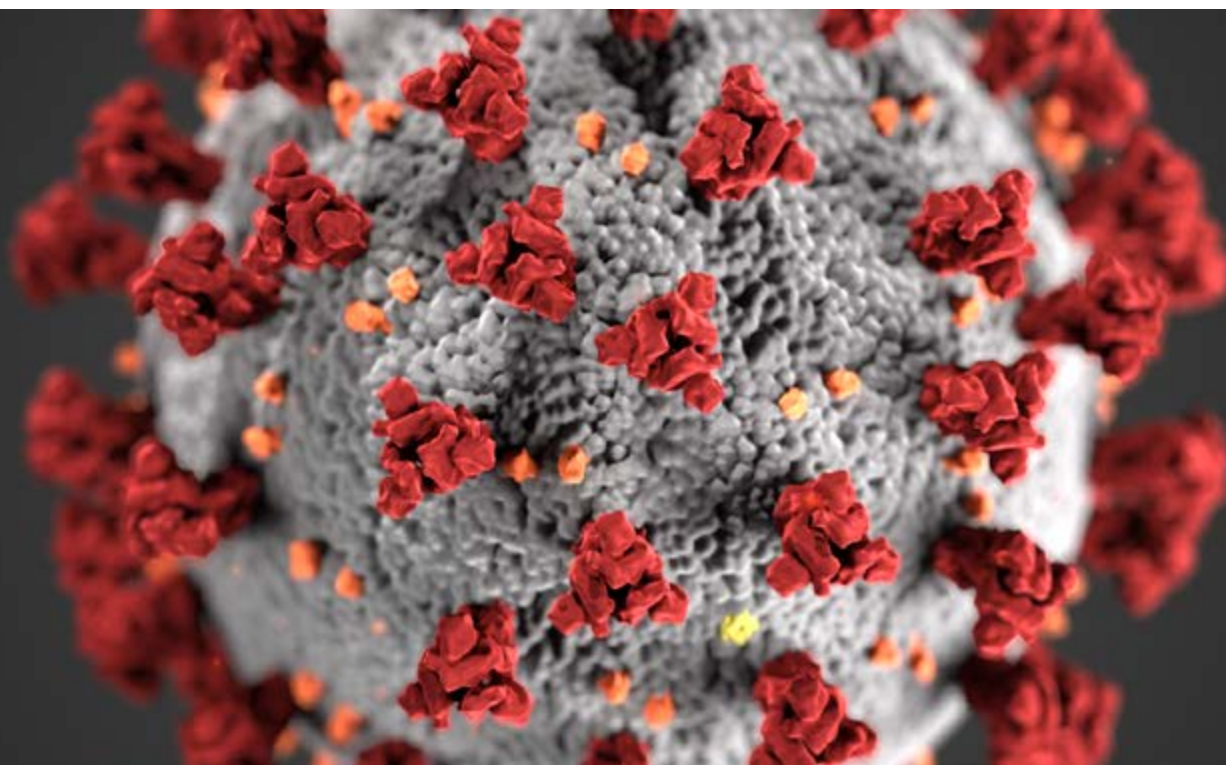
A seguir, elencamos algumas das medidas tomadas para enfrentarmos esse momento:

PARA NOSSOS FUNCIONÁRIOS:

Buscamos imediatamente cuidar de nossas pessoas, prezando por seu bem-estar e propiciando condições para que trabalhassem com segurança, além de zelar pela saúde de todos.

Todos os funcionários do grupo de risco foram dispensados imediatamente ou estão trabalhando em casa, seguindo as orientações de isolamento social das autoridades de saúde. A maioria dos funcionários não enquadrados no grupo de risco também trabalha remotamente.

Para os funcionários que trabalham de forma presencial, instituímos rodízios locais, distanciamento entre os postos de trabalho, flexibilização de horários da jornada de trabalho e máscaras para proteção respiratória. Dis-



ponibilizamos também álcool em gel para funcionários e clientes e reforçamos outras medidas de prevenção, como higienização, distanciamento social, etiqueta da tosse e alteração do processo de limpeza das dependências, aumentando a frequência e a intensidade. Todos os eventos corporativos foram cancelados e as reuniões só podem acontecer na modalidade online.

Para todos os profissionais habilitados, disponibilizamos as tecnologias e equipamentos que viabilizem a realização de suas ati-

vidades a distância. A comunicação com nossos funcionários tem sido constante e muito transparente em diversos canais, incluindo vídeos de gestores e interação social via Live Office, canal em que os profissionais podem enviar, por exemplo, vídeos relatando como está sendo sua rotina em casa.

Mantemos as capacitações profissionais via web no site de nossa universidade corporativa, a Unibrad. Outra medida importante foi a estruturação de uma central de atendimento por meio do Programa de Bem-Estar Viva Bem e do

canal de apoio LIG Viva Bem para o acompanhamento de funcionários, totalmente dedicada a esclarecer as dúvidas de nossa equipe sobre a Covid-19 e prestar apoio emocional a respeito de questões atuais, como o isolamento social. Foi disponibilizado pela Bradesco Saúde um canal de orientação médica para assuntos relacionados à Covid-19 para atendimento de funcionários e familiares. Nossa campanha de vacinação, que protege contra os vírus da influenza e do H1N1, que têm alguns sintomas parecidos aos da Covid-19, foi antecipada e realizada com

segurança. Para manter a saúde e o bem-estar dos funcionários, as academias de ginástica com quem mantemos parceria também estão oferecendo aulas online.

Para apoiar nossos funcionários, anunciamos a antecipação do pagamento do 13º salário e nos comprometemos a não desligar nenhum profissional no momento atual.

PARA NOSSOS CLIENTES:

Centramos esforços para manter nossa prestação de serviços aos clientes e podemos dizer que atingimos nossos objetivos. Em conjunto com o Banco Central e todo o setor, por meio da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), desde o início da crise buscamos implementar medidas para apoiar os clientes no enfrentamento desse cenário.

Para manter o atendimento em nossas agências seguimos as recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS). Nossas agências estão funcionando 100% nas localidades permitidas com horário de atendimento diferenciado para idosos e grupo de risco. As equipes estão trabalhando por meio de rodízio, intensificamos a higienização e reforçamos o controle de acesso para manter o distanciamento entre as pessoas.

Além de nossas agências, contamos com uma estrutura de aten-

dimento de 36 mil gerentes de conta equipados e prontos para a realização de negócios e transações, oferecendo consultoria a clientes por áudio ou videoconferência, auxiliando a vida financeira dos clientes e apoiando com crédito e alongamento de dívidas.

Estamos também estimulando o uso de nossos canais digitais, que possuem papel fundamental no atendimento aos clientes nesse momento de crise. Hoje, as transações em canais digitais correspondem a 96% do total de transações realizadas.

A divulgação de informações foi intensificada em nossos sites e perfis nas redes sociais e lançamos, inclusive, uma página exclusiva em nosso site, que reúne todas as medidas que adotamos e esclarece dúvidas: [banco.bradesco/coronavirus](https://www.banco.bradesco/coronavirus).

Também fazemos contato ativo por meio de SMS sobre a disponibilidade dos canais remotos e enviando mensagens pelo aplicativo Bradesco sobre o uso dos canais digitais e novas funcionalidades e serviços disponíveis.

O inovabra continua proporcionando conexões entre as startups – que trazem soluções inovadoras para este momento de crise – e as empresas corporates, o próprio Bradesco e demais empresas parceiras com demandas neste momento, com o intuito de encontrar soluções que ajudem a sociedade. A programação de eventos, debates e integrações entre *players* também segue ocorrendo de forma online e remota.

Cientes dos impactos econômicos que a pandemia pode acarretar na vida de nossos clientes pessoa jurídica, aderimos ao fundo emergencial para o financiamento das folhas de pagamento de pequenas e médias empresas, visando garantir a sobrevivência desses negócios e preservar postos de trabalho no País. Também disponibilizamos com agilidade aos clientes (pessoas físicas e jurídicas) a possibilidade de prorrogar o pagamento de parcelas de empréstimos.

Para o público investidor de todos os segmentos, realizamos *conference calls* e *lives* diárias com orientações sobre investimentos e também para discutir as novas regulações e medidas anunciadas.

O Grupo Bradesco Seguros também lançou um *hotsite* com informações sobre o coronavírus e a Bradesco Saúde e a Mediservice lançaram uma central de orientação médica aos segurados, que funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana.

Seguiremos apoiando nossos clientes – pessoa física, pequenas e médias empresas e corporates, como sempre fizemos ao longo da história do Bradesco.

PARA A SOCIEDADE:

Nosso comprometimento com a sociedade brasileira se fortalece ainda mais nesse momento. Trazemos aqui alguns exemplos de ações que realizamos nas últimas semanas em benefício da sociedade em conjunto com outros bancos e empresas.

Doações:

A Organização Bradesco, neste momento de preocupação e desafios para vencer a pandemia do novo coronavírus, está oferecendo contribuição, em conjunto com Itaú Unibanco e Santander, para aquisição e doação de 5 milhões de kits para aplicação de testes rápidos,

30 tomógrafos computadorizados, 30 equipamentos PCR para diagnósticos em tempo real e 15 milhões de máscaras, para atender diretamente ao Ministério da Saúde e Secretarias Estaduais de Saúde.

Nos solidarizamos também, em parcerias estratégicas com empresas e organismos na área de saúde, com outras doações, entre elas:

- Construção do Hospital de Campanha – Lagoa Barra (RJ);
- Reforma, aquisição de equipamentos e climatização de leitos de UTI, em hospital e Santa Casa;

- 500 monitores de paciente multiparâmetro;

- Apoio no desenvolvimento por cientistas e na produção de respiradores a baixo custo.

Na rede Meu Doutor Novamed, foi criado atendimento exclusivo para casos suspeitos de Covid-19 e foi ampliado o horário de funcionamento das clínicas, que passou a ocorrer todos os dias da semana e dispensando agendamento prévio.

governança, política e riscos

Ajustamos a governança e as políticas do Bradesco para o momento que vivemos.

Políticas de Crédito: em relação às nossas políticas de crédito, nosso principal foco neste momento é o apoio aos nossos clientes, com a adequada avaliação dos riscos assumidos. Mapeamos nossas exposições aos setores e empresas com maior fragilidade e temos mantido linha de comunicação constante com as empresas por meio de nossos times de relacionamento. Mantivemos as equipes de recuperação de crédito 100% ativas, focadas na busca de soluções para os clientes que necessitarem. Incorporamos em nossos modelos de crédito as novas variáveis de risco do cenário atual, com o objetivo de avaliar corretamente a situação.

Capital e Liquidez: nossa capacidade de ajudar os clientes está relacionada à manutenção de nossa solidez. Entramos no cenário atual com uma sólida base de capital e margem robusta de liquidez adequada para suprir as necessidades dos clientes, bem como a sustentabilidade dos negócios. Além disso, o Banco Central tem atuado em constante comunicação com os bancos, promovendo medidas que favorecem ainda mais a liquidez e solvência do sistema. Nós utilizamos, no curso normal das nossas operações, recursos oriundos destas medidas, inclusive originando operações de crédito em volumes superiores aos disponibilizados pelo Banco Central.

Governança de Riscos: temos monitorado e ajustado constantemente os limites operacionais e de apetite a riscos, promovendo a revisão e a adaptação tempestiva dos cenários frente ao contexto atual.



mensagem do Presidente do Conselho de Administração

GRI 102-14

O início de nossa história, em 1943, foi marcado por uma transformação na maneira de relacionar-se com os clientes. Ao ser um banco de portas abertas para todos os públicos, o Bradesco foi pioneiro na democratização do atendimento bancário. Esse nosso DNA inovador, adaptável e inclusivo, passado de geração em geração, nos diferencia até hoje.

Somos um banco de relacionamento. Essa é a nossa identidade, a nossa realidade. Ser o primeiro banco e seguradora dos clientes, oferecendo os melhores produtos e serviços, tanto no físico como no digital, proporcionando uma jornada simplificada, prática e segura, é o nosso propósito.

Construímos relações de confiança com os nossos clientes, estabele-

cendo uma parceria para entender o momento de vida de cada um, identificando necessidades, criando oportunidades e fazendo parte de suas conquistas. Esse é o espírito, esse é o nosso jeito de ser e fazer um banco.

Estamos atentos às mudanças constantes e nos adaptamos aos diversos cenários, trabalhando de maneira eficiente para antecipar os avanços tecnológicos, visando à perenidade dos nossos negócios.

Todas essas transformações criam um cenário ideal para um banco

como o nosso, com princípios e valores inflexíveis quando se trata de ética e focado em proporcionar a melhor experiência para os diversos tipos de clientes. Nossos clientes são nossa razão de existir.

2019 reafirmou a assertividade do planejamento estratégico e do modelo de negócios adotado e, com o empenho de nossas equipes, cumprimos os objetivos propostos.

A educação é o ponto mais expressivo de nosso comprometimento social e a vemos como motor para termos uma sociedade mais justa, igualitária e próspera. Temos orgulho em proporcionar ensino gratuito e de qualidade para, em 2019, 90.198 alunos por meio das 40 escolas da

Fundação Bradesco, instaladas em regiões de acentuada carência socioeconômica, em todos os estados brasileiros e no Distrito Federal.

2020 apresenta novos desafios, mas estamos atentos e bem preparados para superá-los, a fim de gerar valor para os acionistas e a sociedade. Temos confiança no potencial do Brasil e na capacidade de seu povo e buscamos contribuir sempre para o seu crescimento econômico e social. Vivemos em um País de oportunidades e nos entusiasma olhar não só o hoje, mas o que o Brasil pode ser no futuro.

Encerro minha mensagem homenageando o Sr. Lázaro de Mello Brandão, Presidente das empresas controladas do Bradesco, que

faleceu aos 93 anos de idade, sendo 76 anos dedicados à Organização. Deixa um legado para o sistema financeiro brasileiro e para todos que tiveram oportunidade de acompanhar seu trabalho. Nós o temos como referência permanente de retidão, energia e sabedoria.

Em nome do Bradesco, agradeço aos nossos acionistas e clientes pelo apoio, confiança e preferência com que nos têm distinguido.



Luiz Carlos Trabuco Cappi
Presidente do Conselho de Administração

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO SOBRE A COVID-19

Diante do cenário que surge em 2020, é inevitável que nosso posicionamento para os próximos anos seja alterado. Diferente de outras crises, esta tem concomitantemente uma falta de oferta e de demanda mundial, bem específica em situações de guerra.

Nessas circunstâncias que estamos vivenciando, 2020 se inicia com um cenário de fragilidade e insegurança para o mundo, mas estamos atentos e preparados para superá-lo juntos com o Brasil.

Temos confiança na resiliência e capacidade da sociedade brasileira em superar esta crise, e o Bradesco mantém seu compromisso em contribuir para o seu crescimento econômico e social.



mensagem do Diretor-Presidente

GRI 102-14

Nascemos com o propósito de ser um banco completo para todos os clientes, capaz de trazer retorno aos acionistas e à sociedade. Podemos dizer com orgulho que, ao longo desses 77 anos de história, estamos cumprindo esse objetivo.

Temos plena consciência da alta competitividade de nosso mercado. Nos últimos anos, vivenciamos concorrência acirrada com novos entrantes, ambiente interno regulatório em evolução e transformações nas relações sociais. Esse cenário destacou ainda mais nossas fortalezas e nos mostrou que temos uma estratégia adequada e que evolui.

Somos um banco bem posicionado para capturar os benefícios da retomada da economia. O

período sinaliza condições para crescimento, em um novo ciclo de crédito que pode ser longo, com taxas de juros baixas e inflação sob controle.

Seguimos nossa trajetória com um olhar à frente e entregando inovações com pioneirismo. A BIA – Bradesco Inteligência Artificial – é um destaque e mostra que estamos no caminho certo para atender nossos clientes de forma inovadora. O next, nosso banco digital, também está crescendo em ritmo acelerado.

Com um time de quase 98 mil funcionários, profissionais capacitados e comprometidos com nossos valores, atendemos aos mais de 72 milhões de clientes em todas as regiões do País e em localidades estratégicas no exterior, de forma física e digital, da maneira mais adequada ao perfil de cada cliente.

Em 2019, tivemos movimentos importantes como a Ágora, nossa casa de investimentos que foi revitalizada para transformar-se em plataforma digital e aberta, e a Assinatura do Contrato de Compra de Ações para aquisição do BAC Florida Bank, banco voltado sobretudo ao segmento de alta renda.

Registramos o lucro líquido contábil de R\$ 22,6 bilhões, equivalente a R\$ 2,81 por ação e rentabilidade de 18,0% sobre o patrimônio líquido médio. Destinamos aos acionistas, a título de juros sobre o capital próprio e dividendos, R\$ 15,9 bilhões, em valores brutos.

Essas conquistas são frutos do comprometimento, responsabilidade e dedicação dos nossos funcionários. Alinhadas a uma visão de sustentabilidade dos negócios e à nossa confiança no Brasil, elas nos fazem estar entre as empresas mais atrativas para investimento e garantem a perenidade da nossa Organização.

Para 2020, seguimos otimistas com a entrega de resultados, com forte expansão da carteira de crédito, e focados em melhorar a experiência de nossos clientes.

Agradeço pela confiança e convidado a todos para a leitura de nosso Relatório Integrado 2019.



Octavio de Lazari Junior
Diretor-Presidente e CEO

MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE SOBRE A COVID-19

Ao contrário do contexto atual, o mundo caminhava para um período de superação das crises anteriores. As expectativas eram positivas em um contexto global e também para o Brasil.

Durante nossa história vivenciamos crises e superamos grandes desafios com seriedade e responsabilidade por meio de valores baseados no compromisso em atuar de forma ética e íntegra.

Essa crise não teve seu início no sistema financeiro como as anteriores, e a solidez de muitos bancos, como o nosso, vem sendo apontada como uma das várias soluções que serão necessárias tomar.

Para 2020, teremos um enorme desafio pela frente, mas não paramos, continuamos atuando para apoiar nossos clientes de forma rápida e eficaz diante de suas possíveis necessidades em decorrência da pandemia de Covid-19. É um ciclo de dificuldades global, o qual exige decisões complexas e união de esforços para superá-lo, e principalmente resiliência. Como sempre, o Bradesco permanece unido com suas pessoas, com seus clientes e com a sociedade e convicto de que passaremos por mais essa crise.



matriz de relevância

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Realizamos um processo de revisão de nossa matriz de relevância em 2018. O diferencial desse processo foi a abrangência dos públicos consultados e a maior participação do Conselho de Administração, que tiveram como objetivo identificar os temas mais relevantes e desafios, alinhando as expectativas com seus *stakeholders*.

A metodologia adotada considerou a análise de estudos setoriais (Sustainability Topics for Sectors – GRI, RobecoSAM – DJSI, Sustainability Accounting Standards – SASB

– Commercial Banks and Investment, The Global Risks Report 2017 – World Economic Forum) e de documentos internos do Bradesco, envolvendo o planejamento estratégico do Banco. Como resultado dessa primeira análise, uma longa lista de temas voltados ao negócio do Bradesco foi construída.

Em paralelo, com os *inputs* dos gestores do negócio e estudo do setor, foi feito o mapeamento dos públicos que foram consultados para a priorização dos temas listados.

Em 2020, conduziremos um novo processo de revisão de nossa matriz de relevância.

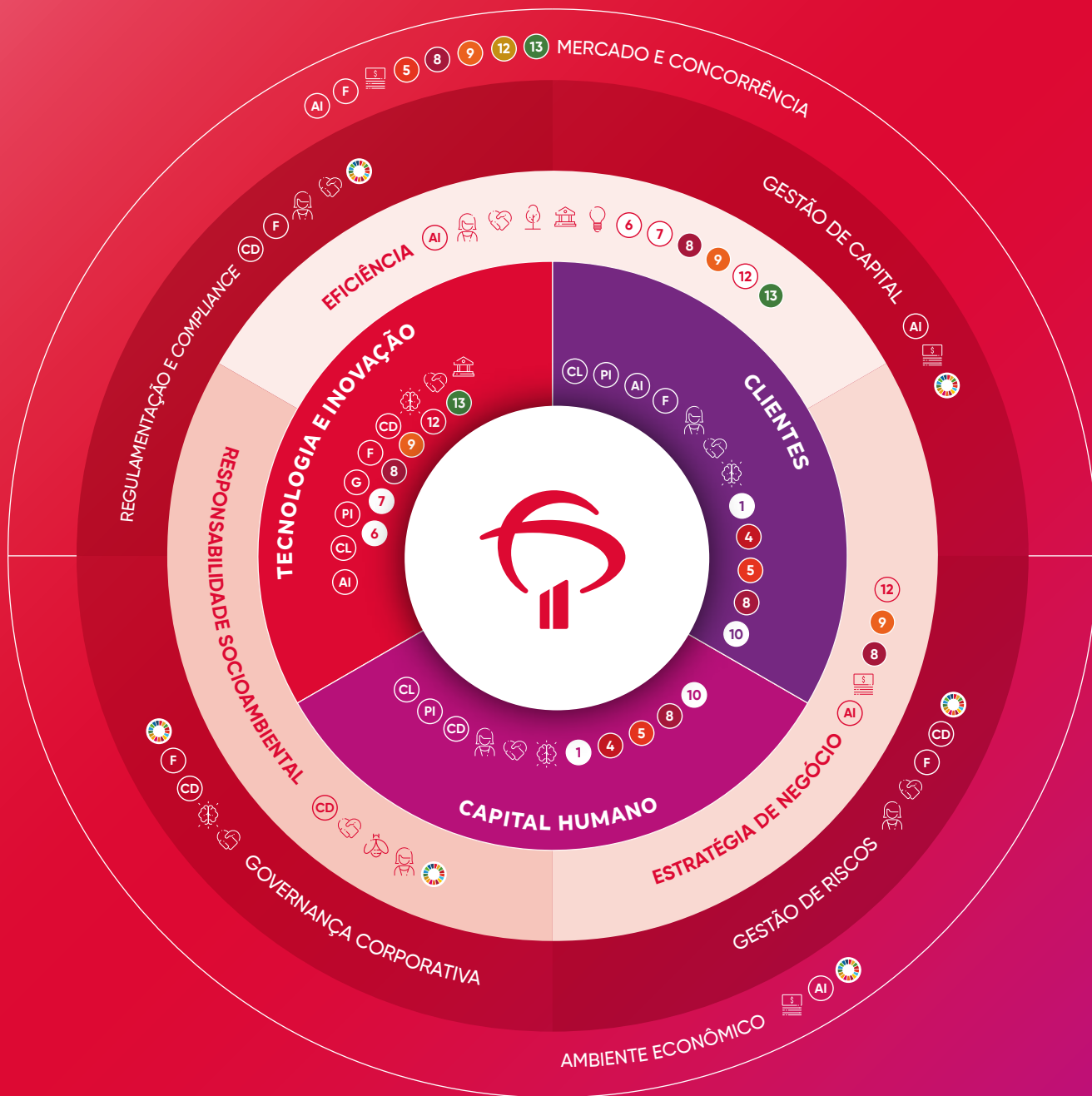
No total, foram mais de 1.000 interações com os públicos abaixo:

- › **Alta liderança**
- › **Investidores**
- › **Órgãos reguladores e associações setoriais**
- › **Fornecedores**
- › **Sociedade**
- › **Funcionários**
- › **Clientes**

Como resultado, identificamos que as expectativas dos *stakeholders* internos e externos estão alinhadas. Esse resultado da

matriz de relevância elencou 12 temas mais relevantes para a Organização, relacionados aos capitais e aos ODS.

aspectos relacionados aos temas relevantes



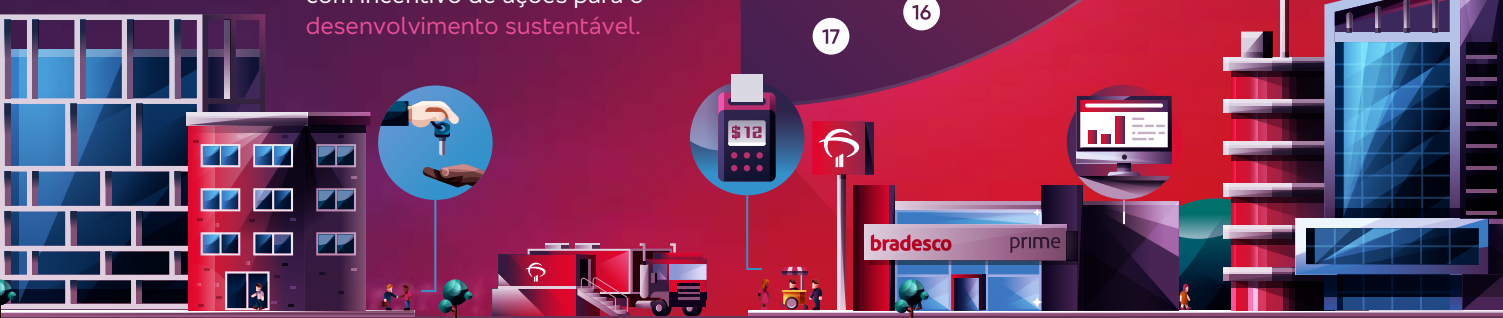
Ecosystema Bradesco

GRI 102-16

Como geramos e compartilhamos valor

Nossa visão, missão e conjunto de valores fundamentam a atuação do Bradesco. Ao longo do tempo, construímos uma **base sólida em todas as dimensões que sustentam o negócio: humana, intelectual, financeira, social, manufaturada e natural.**

Esta base somada aos preceitos que guiam a Organização é o que nos permite manter e evoluir nossa **estratégia centrada no cliente**. Dessa forma, geramos valor para esse público e para os demais **stakeholders** que integram nossa rede, vislumbrando a perenidade da Organização e o desenvolvimento sustentável de toda a sociedade.



¹Os ODS 4, 5, 8, 9, 10 e 13 são os priorizados pelo Bradesco, aqueles em que a Organização entende contribuir de forma mais efetiva. Saiba + sobre o processo de priorização no capítulo Sustentabilidade, na p. 43.

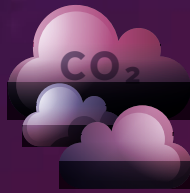
CAPITAL NATURAL

Compromisso com o Clima



100%

das operações do Bradesco serão abastecidas por energia de fontes renováveis, em 2020



100%

das emissões de carbono neutralizadas, iniciando com as emissões geradas em 2019

CAPITAL INTELECTUAL



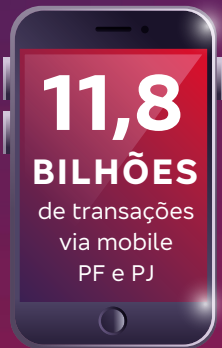
R\$ 2 bilhões

investidos em inovação

inovabra

ecossistema que fomenta inovação

CAPITAL MANUFATURADO



4.478

Agências

80.222

Postos de Atendimento

CAPITAL SOCIAL



72 milhões

de clientes



440 mil

acionistas e investidores



7.693

fornecedores

CAPITAL HUMANO



97.329

Total de funcionários

R\$ 200 milhões

Investidos em capacitação e desenvolvimento

CAPITAL FINANCEIRO



R\$ 1,4 trilhão

de ativos totais

R\$ 25,9 bilhões

de lucro líquido recorrente

VALOR GERADO E COMPARTILHADO

Colaboradores
R\$ 19,3 bilhões

em remuneração ao trabalho



Governo
R\$ 20,4 bilhões

em impostos



Organização Bradesco
R\$ 18 bilhões

reinvestidos em nossos negócios, produtos e serviços



Investidores
R\$ 7,9 bilhões

distribuídos²



²Não considera R\$ 8 bilhões de dividendos extraordinários pagos em 2019 com base em lucros retidos, totalizando R\$ 15,9 bilhões distribuídos aos acionistas em 2019.

destaques 2019

uma Organização sólida

 carteira expandida de
R\$ 605 bilhões

 R\$ 25,9 bilhões
de lucro líquido recorrente

R\$ 282 bilhões
em valor de mercado

uma Organização inovadora

Primeiro banco a atuar com
Inteligência Artificial, com mais de
269 milhões
de interações com a BIA
(Bradesco Inteligência Artificial)

Mais de
1,9 mil pessoas
envolvidas em nosso ecossistema
de inovação – o inovabra

R\$ 2 bilhões
investidos em inovação
anualmente



banco next
100% digital e com
metodologia *open banking*

uma Organização diversa e que acredita no potencial das pessoas



Mais de
97 mil
funcionários de quatro
gerações distintas, dos
quais **50,4% são mulheres**
e **26,4% são negros**

R\$ 200 milhões
investidos em desenvolvimento
profissional

uma Organização comprometida com o desenvolvimento sustentável

Mais de
R\$ 665 milhões
investidos pela Fundação Bradesco
– a maior iniciativa de investimento social
privado educacional do Brasil

Presença nos principais Índices de Sustentabilidade e Ratings ESG

Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE),
Índice de Carbono Eficiente (ICO₂), Índice
Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) e
Bloomberg Gender-Equality Index (Índice de
Igualdade de Gênero – GEI), entre outros



Único banco com
atuação em todos os
municípios brasileiros



Único banco brasileiro a
participar da elaboração dos
Princípios para Responsabilidade
Bancária (PRB), da ONU



bradesco



nosso DNA

CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS





cultura organizacional cada vez mais fortalecida

Com 77 anos de história completados em 2020, o Bradesco é hoje uma das principais referências no mercado bancário do Brasil. Ao longo dessas quase oito décadas de atuação, construímos e consolidamos um conjunto de valores e preceitos que nos permitiu enfrentar cenários muitas vezes desfavoráveis e sair fortalecidos após cada desafio superado. Esses valores e preceitos são marcas de nossa cultura organizacional, nosso jeito de fazer negócio, que transmitimos, como um legado, a cada geração de profissionais que ingressa na Organização. Entre eles está nosso compromisso com o desenvolvimento do Brasil e com a redução das desigualdades regionais neste que é um País de dimensões continentais. Outro valor inegociável para o Bradesco é o compromisso em servir da melhor maneira todos os clientes, independente da renda, classe social ou localidade em que eles vivem. Também estão em nosso DNA os compromissos em atuar sempre de forma ética e íntegra, fomentar continuamente a motivação e o

bem-estar de nossos funcionários e garantir os melhores retornos a nossos acionistas, capturando as oportunidades certas e buscando adequar nossos custos aos diferentes cenários econômicos. A vocação para a inovação e a consciência de que podemos contribuir com a educação no País e com o desenvolvimento sustentável também fazem parte de nossa cultura organizacional. **GRI 102-1**

Com o passar dos anos, esses valores e crenças se converteram em nossas fortalezas. O olhar para o desenvolvimento do País impulsionou nossa capilaridade, o olhar para a inovação nos fez pioneiros do setor bancário brasileiro em muitos momentos e o foco total no cliente é o que nos permite ter hoje mais de 72 milhões de pessoas em nossa base de clientes, dos mais diferentes perfis, para os quais buscamos ser úteis, simples e amigáveis.

A seguir, apresentamos, com orgulho, os valores que constituem nosso DNA e estão na essência de cada um dos nossos funcionários:

- › **Cliente** como razão da existência da Organização;
- › **Ética** em todas as atividades e relacionamentos;
- › **Transparência** nas informações necessárias às partes interessadas;
- › **Crença** no valor e na capacidade de desenvolvimento das pessoas;
- › **Respeito** à dignidade e à diversidade do ser humano;
- › **Responsabilidade** socioambiental, com incentivo de ações para o desenvolvimento sustentável.

Adicionalmente, os nossos valores como fatores de êxito em nossos negócios são:

- › **Força da marca Bradesco** com forte tradição nos mercados financeiros, de capitais e de seguros;
- › **Sólida cultura e governança corporativa** com foco na perenidade do negócio;
- › **Uma das melhores redes de distribuição** do País, em termos de modernidade e abrangência;
- › **Amplio portfólio** de produtos, serviços e soluções para todos os segmentos;
- › **Altos investimentos** em tecnologia.



compromisso com o futuro¹

Vivenciamos um período de grandes desafios e incertezas decorrentes da pandemia de Covid-19. Esta é a maior crise global sanitária do nosso tempo, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS). O enfrentamento à doença passa por ações conjuntas do governo com o setor privado, que tentam minimizar perdas humanas e econômicas. Ainda assim, o PIB global deverá registrar recessão em 2020, e o Brasil não está imune a esse cenário, com impactos negativos sobre os negócios, o mercado de trabalho e a confiança de empresários e trabalhadores. Trata-se de um cenário bastante desafiador e distinto daquele previsto no começo de 2020.

Contudo, é importante continuarmos olhando para o futuro, confiantes

que o atual momento será superado. A visão estrutural em relação ao Brasil mantém-se positiva. O País tem condições de se destacar tão logo a crise esteja dissipada. Avançamos nos últimos anos com melhoras no controle dos gastos públicos, medidas de eficiência e ajuste na Previdência. Os esforços reformistas abrem espaço, neste momento, ao combate à pandemia, mas devem ser retomados futuramente. Há muito a ser feito para que o potencial de crescimento da economia brasileira se materialize. O setor privado continuará sendo o principal motor de desenvolvimento nos próximos

anos. O segmento bancário, de modo particular, continuará encontrando oportunidades, ainda que em um ambiente com concorrência cada vez mais acirrada.

Nesse contexto de tantas transformações e de um cenário tão adverso, temos claro que nós, como Organização, também devemos nos reinventar. E essa transformação já está em curso no Bradesco. Estamos mirando o futuro, mas sem deixar de lado nosso legado e nosso conjunto de fortalezas. No futuro que projetamos, ganham ainda mais relevância os clientes, as pessoas e a eficiência e a inovação tecnológica, que, em conjunto com o quarto pilar de nossa estratégia – Crescimento sustentável com rentabilidade –, sustentarão o Bradesco neste novo momento de transformação.



modelo de negócio

Com a missão de contribuir para a realização das pessoas e para o desenvolvimento sustentável por meio da oferta de soluções, produtos e serviços financeiros e de seguros, amplamente variados e acessíveis, a Organização se sente preparada para capturar as oportunidades, enfrentar os desafios e seguir sua trajetória de geração de valor para os acionistas e a sociedade.

Com nosso modelo de negócios, que combina as atividades bancárias às atividades de seguros, diversificamos nossas fontes de resultado e garantimos solidez. Com nossa escala e capilaridade (presença em todos os municípios brasileiros e digitalmente pelo *internet banking* e aplicativos de celular), um portfólio amplo, uma estrutura de atendimento segmentada e aportes significativos em tecnologia e inovação, aprofundamos nosso relacionamento com os diferentes perfis de clientes, oferecemos soluções customizadas e fazemos da experiência com o

1. O texto, publicado na versão resumida do Relatório Integrado 2019, de março de 2020, foi atualizado nesta versão completa para refletir os desdobramentos da crise causada pela pandemia de Covid-19.

Bradesco sinônimo de praticidade, segurança e rapidez. De modo simultâneo, formatamos uma proposta de valor diferenciada para atrair futuros clientes. Também estamos comprometidos com a eficiência e a redução de custos de nossos processos e operações, imprescindíveis para aprimorar tanto nossos resultados financeiros quanto os socioambientais.

A estratégia e a visão de futuro do Bradesco estão fundamentadas em quatro pilares, que guiam nossa trajetória rumo à perenidade:

- › **Relacionamento com clientes;**
- › **Crescimento sustentável com rentabilidade;**
- › **Eficiência e inovação;**
- › **Capital humano.**

A seguir, apresentamos cada um dos nossos pilares e os principais movimentos estratégicos de 2019:

GRI 102-10



RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Atendemos a todos os públicos, com o objetivo de ser o primeiro banco e a primeira seguradora dos nossos clientes, e reforçamos nosso comprometimento com cada um deles, zelando pela recomendação de produtos, serviços ou operações adequadas a cada perfil, considerando suas necessidades, interesses e objetivos.

São diversas iniciativas que reforçam a importância dos clientes (pessoa física e pessoa jurídica) para a perenidade do negócio. Após criar uma área dedicada aos clientes não correntistas em 2018, lançamos o Portal Não Correntista em 2019,

que permite a contratação online de produtos e serviços mesmo sem ter conta corrente. No segmento de pessoas jurídicas, o Bradesco criou o Portal MEI, ajudando o profissional autônomo a formalizar seu negócio sem custos e burocracia.

Outro destaque foi a aquisição por US\$ 500 milhões do BAC Florida Bank, sediado em Miami (Estados Unidos), que nos permitirá expandir os serviços e produtos financeiros nos Estados Unidos para clientes Bradesco de diversos segmentos. A conclusão da operação ainda aguarda aprovação dos órgãos reguladores.

Além das iniciativas já mencionadas, o Banco tem realizado diversas ações colocando o cliente no centro da sua estratégia. Destacamos a estrutura de governança vigente, que conta com comitês e ações comerciais focados no clientecentrismo. Nesse sentido, podemos citar o Comitê Executivo de Qualidade e Soluções de Atendimento e o Comitê Executivo de Relacionamento com os Clientes. Temos também uma estrutura organizacional pensada para proporcionar a melhor experiência do cliente e buscamos o aprimoramento constante dos nossos níveis de atividades e de nossa eficiência operacional. Nesse sentido, fizemos um ajuste recente criando o Departamento de Canais Digitais e Experiência do Cliente (CDEC).

Desenvolvemos ações voltadas para conhecer melhor o cliente, suas expectativas e necessidades a cada momento ou interação com a Organização. Dessa forma,

Estes são os pilares de nossa estratégia de negócio, essenciais para o Bradesco se posicionar diante dos desafios do futuro.



queremos transformar a oferta de produtos e serviços para os nossos clientes em uma experiência agradável e completa, integrando jornadas, processos e preço, suportado por novas tecnologias de decisão em tempo real. Com relação à satisfação dos nossos clientes, desenvolvemos amplos diagnósticos e empreendemos soluções efetivas para resolver as manifestações feitas, de forma ágil e eficaz.

Utilizamos o relacionamento com os clientes como um dos critérios de priorização do nosso portfólio de projetos de tecnologia – oTlimi-ze – e temos um amplo portfólio de projetos oriundos do nosso Workshop de Gerentes – maior evento corporativo da América Latina –, do qual participam gerentes comerciais de todo o Brasil com a finalidade de discutir iniciativas para o aprimoramento do relacionamento com nossos clientes, dando voz aos profissionais da rede – aqueles que têm maior proximidade com os clientes.



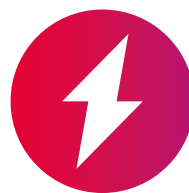
CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL COM RENTABILIDADE

Assumimos o compromisso de crescer de forma sustentável e diversificada, gerando valor a todos os *stakeholders* por meio do melhor equilíbrio entre riscos e retorno.

Nossas iniciativas são focadas na otimização de nossos processos e tecnologias, a fim de acelerar as transformações necessárias para melhorarmos a experiência do cliente, anteciparmos suas necessidades e ofertarmos produtos e serviços adequados ao seu perfil.

Nosso objetivo é buscar sempre o melhor equilíbrio entre riscos e retorno, aspectos fundamentais para a sustentabilidade do negócio.

Dentre as iniciativas executadas, destaca-se a incorporação da subsidiária Banco Bradesco Cartões S.A. Com esse movimento, consolidamos nossa estratégia de operar o portfólio de cartões e de clientes cujo relacionamento se dá, prioritariamente, por meio de nossas agências em uma única entidade legal, simplificando a comunicação com nossos clientes e com o mercado e ganhando sinergia e eficiência operacional.



EFICIÊNCIA E INOVAÇÃO

Ratificamos a importância de promover a eficiência e a melhor experiência para os clientes, estimulando o uso de tecnologia e inovação em nossos modelos de negócios. Garantimos que diferentes perfis de clientes sejam atendidos por modelos de negócios adequados.

Oferecemos canais de atendimento em todas as cidades do Brasil, adequados ao potencial de desenvolvimento das diversas regiões e revisamos periodicamente qual é o modelo mais apropriado para cada localidade e/ou perfil de cliente. Nossos canais digitais evoluem de forma sustentada – em 2019, 96% de todas as transações feitas pelos clientes Bradesco foram via canais digitais. Uma grande aliada no universo digital é a BIA (Bradesco Inteligência Artificial), iniciativa implementada com o apoio do ecossistema inovabra e que passou a interagir com nossos clientes no segundo semestre de 2017. Nesse eixo, há, ainda, o banco digital next, lançado no fim de 2017. Complementando o ecossistema de soluções do Bradesco, o next oferece uma proposta de valor diferenciada, endereçada a um público hiperconectado. Em 2020, passará a ter administração e estrutura física próprias, ganhando agilidade e flexibilidade, o que dará sequência à trajetória de êxito do banco no mercado de *fintechs*. Destacamos também o inovabra, ecossistema de inovação que fomenta a inovação por meio do trabalho colaborativo com funcionários, áreas de negócios, clientes, empresas, *startups*, par-

ceiros tecnológicos, investidores e mentores, com o objetivo de atender às necessidades dos nossos clientes e garantir a sustentabilidade dos negócios no longo prazo.

A mais recente iniciativa do Banco também demonstra nossa agilidade e flexibilidade na era da inovação. A Ágora – Casa de Investimentos, empresa 100% da Organização, foi revitalizada para

se transformar em nossa plataforma oficial de investimentos, com *onboarding* 100% digital, mais opções de produtos e assessoria especializada para que os clientes realizem seus investimentos com comodidade e confiabilidade.

De forma integrada, nas agências Prime e agências com mais de 500 clientes investidores, mantemos um especialista em investimentos.

Assumimos o compromisso de crescer de forma sustentável e diversificada, gerando valor a todos os *stakeholders*.



CAPITAL HUMANO

A base de nossa estratégia está alicerçada nas pessoas. Dessa forma, o Bradesco busca aprimorar sua capacidade de atrair, desenvolver e manter talentos adequados a cada linha de negócios, com o objetivo de tornar viável nossa estratégia corporativa.

Destacamos a importância da gestão de pessoas para a implementação da estratégia corporativa da Organização, que direciona e orienta nossas lideranças para uma condução moderna e alinhada às novas demandas do mercado de trabalho, com o objetivo de garantir resultado diversificado,

balanço sólido e rentabilidade consistente.

Nosso plano de sucessão mapeia as posições críticas de cada área e identifica os profissionais com potencial para assumir posições estratégicas. E, para apoiar nosso time, nossa Universidade Corporativa oferta as mais diversificadas soluções de aprendizagens. Reiterando nosso compromisso com o desenvolvimento das pessoas e potencializando carreiras.

Nossas ações e compromissos públicos na frente de Diversidade reiteram nossa crença no potencial transformador de cada pessoa, respeitando individualidades e a pluralidade. Incentivamos nossos profissionais a utilizarem todo o seu potencial, pois acreditamos que bons resultados são consequência de valores e propósitos individuais alinhados à estratégia organizacional.

Contamos com diretrizes e práticas estabelecidas: avaliação de desempenho e mapeamento de competências para 100% do quadro de funcionários; estruturação de planos de desenvolvimento individual (PDIs) e capacitações e desenvolvimentos profissionais suportados pela Unibrad – nossa universidade corporativa. Destacamos também as ações voltadas à saúde e ao bem-estar de nossos funcionários e familiares, por meio do Programa VivaBem, e nosso programa que estimula a participação em iniciativas de voluntariado, o Voluntários Bradesco.

Em 2019, lançamos o Prêmio por Desempenho Extraordinário (PDE), que prevê condições de premiação para os funcionários que atuam na estrutura comercial da Rede de Agências e que tenham superado o desempenho ordinariamente esperado.

Planejamento e execução da estratégia

A estratégia corporativa, que abrange nossa missão, visão e valores, objetivos estratégicos, indicadores de desempenho e de risco, e metas e iniciativas estratégicas, é monitorada periodicamente pela Diretoria Executiva.

Adicionalmente, durante o processo orçamentário, as áreas da Organização devem elaborar seus orçamentos tendo como direcionadores a estratégia corporativa.

As iniciativas estratégicas definem quais ações deverão ser realizadas para promovermos eficiência, alocação dos melhores recursos e decisões de investimentos.

Para aumentar a efetividade da execução de nossa estratégia, o Bradesco tem investido em seu PMO Corporativo e diversos escritórios locais de gestão de projetos e de estratégia. No ano, fomos reconhecidos com o prêmio PMO Global Awards 2019 e considerados o melhor PMO do mundo segundo a PMO Global Alliance.



Fachada da Agência
Praça Benedito Calixto
(São Paulo - SP)

77 anos servindo com excelência e pioneirismo



1943

Amador Aguiar funda o Banco na cidade de Marília, no interior de São Paulo.

1951

com oito anos de existência, torna-se o maior banco privado do Brasil.

1956

criação da Fundação Bradesco, que se tornará o maior projeto socio-educacional do País.



1968

lança o primeiro cartão de crédito do Brasil.
agências espalhadas por todos os estados do País.



1995

lança o primeiro *internet banking* do País e o quinto do mundo.



2001

ações do Banco são negociadas na Bolsa de Valores de Nova York (Estados Unidos).



2006

disponibiliza a biometria nas máquinas de autoatendimento da rede própria.



2009

presença em todos os municípios brasileiros.



2012

lança o inovabra, ecossistema de inovação do Bradesco.



2016

lança a BIA (Bradesco Inteligência Artificial) nas agências, reforçando sua vocação para inovação.



2019

torna-se signatário dos **Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB)**, da ONU.



posicionamento estratégico

CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS





cliente no centro de nossa atenção

A gestão do negócio é conduzida pela Diretoria Executiva, e o Conselho de Administração acompanha e apoia o seu trabalho (*leia mais em Governança e compliance*).

Nossa atuação está centrada em duas grandes linhas de negócio – bancário/financeiro e de seguros – e nossas atividades englobam diversos produtos e serviços. Em novembro de 2017, após entrar em vigor a Resolução 4.539/16, o Bradesco implementou a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, sob a gestão do Departamento de *Compliance*, Conduta e Ética (DCCE). A política estabelece os princípios a serem observados no relacionamento com

clientes e usuários da Organização, além de prever uma estrutura de governança.

Considerando que os nossos clientes possuem características e necessidades diferentes, realizamos melhorias contínuas em nossos processos e procedimentos, visando sempre à qualidade no atendimento, de modo a assegurar o respeito às necessidades, aos interesses, aos objetivos, ao perfil dos clientes e, ainda, à sua vontade de livre escolha.

Nesse contexto, a Ouvidoria detém um relevante papel no controle e na aderência das diretrizes propostas. Analisamos as jornadas de comercialização de produtos e prestação de serviços sob a ótica das diretrizes da política, buscando sempre corrigir eventuais fragilidades e fortalecer o relacionamento do cliente e do usuário com a Organização.

Nossa estruturação é pensada para atendermos com agilidade, flexibilidade e de maneira especializada todos os clientes, identificando seu momento de vida e entendendo seus planos e metas. São três vice-presidências direcionadas aos clientes de atacado, alta renda e varejo e uma vice-presidência que apoia as áreas de negócios do Banco de forma transversal, em assuntos como Recursos Humanos, Tecnologia, Finanças, Jurídico e Gerenciamento de Riscos, entre outros.

Com o posicionamento centrado no cliente, contamos com quatro vice-presidências: três dedicadas aos clientes do varejo, atacado e alta renda e uma VP que apoia as áreas de negócio do Banco.

principais atividades GRI 102-2; 102-6



bancárias

- › Contas: Corrente, Poupança, Salário, Internacional, Click Conta e Bradesco Universitário
- › Capitalização
- › Operações internacionais e câmbio
- › Corretagem de Valores Mobiliários
- › Consultoria de investimentos
- › Cartões
- › Cesta de serviços
- › Consórcio
- › Soluções para o mercado de capitais
- › Leilão de imóveis
- › Serviços bancários (DDA, cheques, transferências e depósitos, entre outros)



de seguros

- › Seguro de vida e acidentes pessoais
- › Seguro saúde
- › Seguro de automóveis
- › Seguro de bens e responsabilidade
- › Planos de previdência complementar (individuais e empresariais)
- › Títulos de capitalização
- › Contratos de investimento em previdência

PESSOA JURÍDICA

SEGMENTO INSTITUCIONAL¹

LARGE CORPORATE

Faturamento anual
a partir de
R\$ 4 BILHÕES

CORPORATE

Faturamento anual a
partir de
R\$ 500 MILHÕES a
R\$ 4 BILHÕES

CORPORATE ONE

Faturamento anual
a partir de
R\$ 30 MILHÕES a
R\$ 500 MILHÕES

EMPRESAS E NEGÓCIOS

Faturamento
anual de até
R\$ 30 MILHÕES

PESSOA FÍSICA

PRIVATE BANK

Investimentos iguais
ou superiores a
R\$ 5 MILHÕES

CLASSIC

Renda mensal de até
R\$ 4 MIL

PRIME

Renda mensal igual
ou superior a
R\$ 10 MIL

OU

Investimentos iguais
ou superiores a
R\$ 100 MIL

EXCLUSIVE

Renda mensal de
R\$ 4 MIL a R\$ 10 MIL

OU

Investimentos de até
R\$ 40 MIL

NÃO CORRENTISTAS²

1. Gestora de recursos, fundos de pensão e corretoras de valores.
2. Clientes pessoa física ou jurídica consumidores de produtos e serviços do Bradesco e que não possuem conta corrente.

Permanentemente comprometidos com a inclusão bancária, oferecemos todos os tipos de canais de atendimento e investimos em ações para a integração gradativa entre os ambientes físico e digital. Hoje já disponibilizamos a maior parte dos serviços e produtos oferecidos no ambiente físico também no mundo digital. A ampliação do acesso aos canais digitais e a modelos inovadores de atendimento torna a experiência bancária ainda mais conveniente, rápida e segura

para os clientes, com o benefício adicional de atrair os públicos hiperconectados e reduzir custos da Organização. Essa estratégia, que acompanha o atual contexto de transformação da sociedade, permitiu que 96% das transações fossem realizadas por algum de nossos canais digitais em 2019.

Em 2019, criamos o **segmento Institucional**, voltado às pessoas jurídicas com necessidades específicas relacionadas ao mercado de capitais, complementando nossa estrutura de atendimento.

Bradesco em números – 2019

Mais de

72 milhões

de clientes



30,1 milhões
de correntistas

Mais de

R\$ 60 bilhões

concedidos em
financiamento ao
consumo

1,8 milhão
de novos correntistas digitais



R\$ 15,9 bilhões

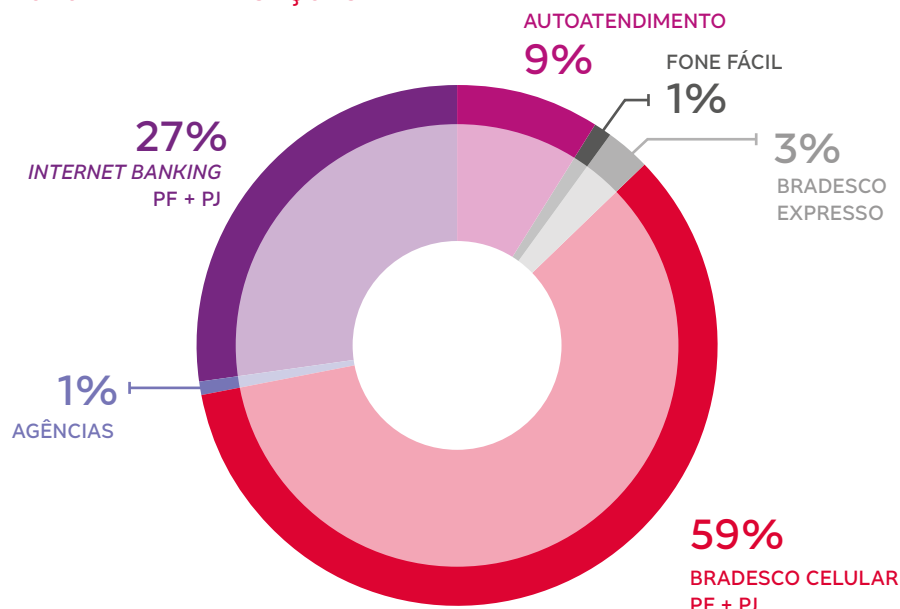
destinados aos acionistas a título
de juros sobre o capital próprio e
dividendos



R\$ 55 bilhões

em volume transacionado
em cartão de crédito

CANAIS DE ATENDIMENTO VOLUME DE TRANSAÇÕES



COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Seguimos comprometidos em incorporar os aspectos ambientais e sociais nos processos de tomadas de decisão da Organização. Queremos assegurar a perenidade e o sucesso do Bradesco no longo prazo e continuar contribuindo para a bancarização e a realização plena de nossos atuais e futuros clientes e para o desenvolvimento sustentável de toda a sociedade.

Muitos exemplos atestam esse compromisso: desde a crescente relevância do Bradesco na concessão de crédito imobiliário, que resultou em uma carteira de R\$ 54,6 bilhões em 2019, com mais de 219 mil contratos ativos, dos quais a maioria (216,7 mil contratos) se refere a clientes pessoa física; passando pela conta digital MEI, exclusiva para microempre-

endedores, com uma série de vantagens, fomentando o empreendedorismo e a formalização no Brasil; até nossa adesão, em setembro de 2019, aos Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB), da Organização das Nações Unidas (ONU). Fomos a única instituição bancária brasileira a participar da elaboração do documento, criado para acelerar as contribuições do setor para o atingimento das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e do Acordo de Paris. **SASB FN-MF-270A.1**

Estabelecemos, recentemente, dois novos compromissos relacionados à nossa agenda frente às mudanças climáticas. Já em 2020, 100% das operações do Bradesco serão abastecidas por energia de fontes renováveis. A iniciativa fará da Organização uma das primeiras grandes instituições financeiras no mun-

do a completar a transição. Além disso, vamos neutralizar 100% das emissões de gases de efeito estufa (GEE) provenientes das operações do Bradesco, conforme escopos do Inventário de GEE da Organização, iniciando com as emissões geradas em 2019. A ação fará do Bradesco o primeiro grande banco brasileiro a alcançar tal nível de compensação de emissões.

Somos uma empresa de capital aberto, com ações negociadas na B3 (Brasil, Bolsa, Balcão) e nas bolsas de valores de Nova York (NYSE) e Madri (Espanha). Nosso valor de mercado em 2019 correspondeu a R\$ 282 bilhões, o que equivale a 2,1 vezes nosso patrimônio líquido, expansão de 16,3% em relação a 2018. Também integramos, pela 14ª vez, o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em inglês), nas categorias Mundo e Mercados Emergentes. Esses resultados refletem a solidez financeira de nossa Organização, mas comprovam também a percepção positiva que investidores e demais *stakeholders* têm sobre os aspectos intangíveis que cada vez mais guiam o negócio. **GRI 102-5**

a força de nossa distribuição

GRI 102-2; 102-4; 102-6; 102-7

Estamos presentes em todos os municípios brasileiros.

80.222

postos de atendimento¹

4.478

agências

39.100

Bradesco Expresso (correspondentes bancários)

57.720

máquinas de autoatendimento

33.900

máquinas Bradesco

4.439

máquinas Bradesco com depósito imediato e reciclagem de notas

159

máquinas Bradesco com saque imediato de dólar e euro

23.820

máquinas Banco24horas



1. Considera agências; postos de atendimento (PAs); postos de atendimento eletrônico em empresas (PAEs), Bradesco Expresso e Bradesco Financiamentos (correspondentes); Losango; e postos assistidos da Rede Banco24horas.

presença internacional

GRI 102-4; 102-6; 102-7



PRINCIPAIS EMPRESAS GRI 102-2

segmento bancário

- › Banco Bradesco S.A.
- › Banco Bradescard S.A.
- › Banco Bradesco Financiamentos S.A.
- › Bradesco S.A. Corretora de TVM
- › Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários
- › BRAM – Bradesco Asset Management S.A.
- › Bradesco Leasing S.A. Arrendamento Mercantil
- › BEM DTVM

segmento de seguros, previdência complementar e capitalização

- › Bradesco Seguros S.A.
- › Bradesco Auto/RE Cia. De Seguros
- › Bradesco Vida e Previdência S.A.
- › Bradesco Capitalização S.A.
- › Bradesco Saúde S.A.
- › Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A.
- › Atlântica Companhia de Seguros
- › Bradesco Saúde – Operadora de Planos S.A.

muito mais que um banco

GRI 102-2

Oferecemos um amplo portfólio de produtos e serviços nos segmentos bancário/financeiro, de capitais e de seguros. Todos os nossos clientes contam com o apoio de profissionais especializados.

PLATAFORMA DE GESTÃO DE PATRIMÔNIO

Por meio da Plataforma de Gestão de Patrimônio, prestamos assessoria de investimentos, de forma remota e presencial, contemplando todos os produtos do Bradesco, da Bradesco Previdência e da Ágora Investimentos, de acordo com o momento de vida, necessidade e perfil do cliente investidor.

ÁGORA INVESTIMENTOS

Casa de Investimentos do Bradesco, a Ágora oferece um amplo portfólio de produtos, com investimentos para cada perfil de investidor e momento de vida, produtos do Banco Bradesco e de todo o mercado. São opções de renda variável, mercados futuros, Tesouro Direto, COE, fundos, títulos públicos e títulos privados de renda fixa. Oferece, ainda, assessoria especializada, carteiras recomendadas personalizadas, conteúdos exclusivos sobre o mercado, além de plataformas digitais modernas e seguras.

BRADESCO CORRETORA

A Bradesco Corretora passou a atender exclusivamente clientes institucionais. Por meio do Bradesco BBI, há cobertura de análise de empresas e setores. Com as unidades Bradesco Securities, atendemos os mercados norte-americano, europeu e chinês na

intermediação de ações e ADRs (*American Depositary Receipts*) e na distribuição de títulos públicos e privados para investidores.

FINANCIAMENTOS

O Banco Bradesco Financiamentos oferece soluções especializadas para a comercialização de crédito nas modalidades: Crédito Direto ao Consumidor (CDC) e Leasing para aquisição de veículos leves, motos, caminhões, ônibus, máquinas e implementos, por meio de uma ampla rede conveniada, formada por revendas e concessionárias distribuídas em todo o País. Também oferece Crédito Consignado especialmente direcionado aos

aposentados e pensionistas do INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social), servidores públicos federais, estaduais, municipais e das Forças Armadas, com atendimento em todo o território nacional por meio de um vasto e diversificado conjunto de correspondentes devidamente credenciados.

OPERAÇÕES DE CRÉDITO

Nossa política guia ações de gerenciamento e é constantemente atualizada e condizente com a realidade econômica. Seguimos com a expansão e diversificação das ofertas nos canais de distribuição, especialmente nos meios digitais, complementados pela Rede de Agências e Correspondentes Bancários. Nossa capilaridade permite a realização de empréstimos e financiamentos diretos ou em parcerias estratégicas com as diversas cadeias de negócios. Algumas



Entrada da sede do Bradesco na Av. Faria Lima (São Paulo - SP)

linhas em destaque: Financiamento ao Consumo; para Empresas; Bradesco Corporate; Agronegócio; Imobiliário; e Repasses.

BANCO DE INVESTIMENTOS

SASB FN-IB-410A.1

O Banco Bradesco BBI opera como Banco de Investimentos e, por meio dele, assessoramos clientes em ofertas primárias e secundárias de ações, transações de fusão, aquisição e venda de ativos, estruturação e distribuição de instrumentos de dívidas, operações estruturadas de financiamento de empresas e projetos na modalidade Project Finance. A área de Global Markets, responsável por *securities* e pelo relacionamento com clientes institucionais, possui equipe altamente qualificada e de *research*, cobrindo diversos setores e companhias abertas em São Paulo, Buenos Aires, México, Nova York, Londres e Hong Kong. R\$ 236,6 bilhões foi o montante registrado de 191 transações de *investment banking*.

SOLUÇÕES DE CASH MANAGEMENT

Em 2019, nos tornamos a marca mais conceituada em Soluções de *Cash Management* na percepção dos clientes e fomos eleitos como o Melhor Banco de *Cash Management* do Brasil – *Best Service e Market Leader*, pela revista *Euro-money*. Amplo portfólio de produtos e serviços, solidez, segurança, soluções sob medida e integração das plataformas sistêmicas facilitam a gestão financeira de empresas, concessionárias de serviços e órgãos públicos para a administração de contas a receber e a pagar e arrecadação de tributos e taxas. A área de *Global Cash Management* estrutura soluções para empresas internacionais que atuam no mercado brasileiro e empresas nacionais que atuam no

exterior, mantendo parceria com 50 bancos internacionais e acesso à Rede Swift, apoiando a abertura de contas de empresas indicadas por bancos parceiros.

PRODUTOS E SERVIÇOS PARA O PODER PÚBLICO

Plataformas exclusivas atendem ao setor Público, em todo o território nacional, com gerentes de Negócios capacitados para oferecer produtos, serviços e soluções com qualidade e segurança aos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário federais, estaduais e municipais, além de autarquias, fundações públicas, empresas públicas e de economia mista e as Forças Armadas e Auxiliares. Mensalmente, mais de 11,4 milhões de aposentados e pensionistas do INSS recebem seus benefícios no Bradesco, sendo o maior pagador dentre todos os bancos no País. Saiba + em bradescopoderpublico.com.br.

CARTÕES

Completa linha de soluções de meios de pagamentos, que atende a pessoas físicas e jurídicas de todos os perfis socioeconômicos. Atuamos com as principais bandeiras e oferecemos também cartões *Private Labels*, em parceria com importantes empresas.

CONSÓRCIOS

Produtos direcionados a todos os públicos, disponibilizados na rede de agências Bradesco e nas plataformas digitais: *internet banking* e *mobile*. Neste último, somos

referência em *user experience*, segundo premiação do Relatório Bancário. O Bradesco é líder nos segmentos de automóveis, imóveis e pesados.

GESTÃO DE RECURSOS

Com a BRAM (Bradesco Asset Management), oferecemos soluções completas de gestão de fundos e carteiras de investimento para clientes de todos os perfis e segmentos, como clientes do Banco Bradesco e investidores institucionais no Brasil e no exterior. Em 2019, lançamos na B3 (Brasil, Bolsa, Balcão) nosso primeiro ETF (*Exchange Traded Fund*), fundo de investimento negociado em bolsa, que busca acompanhar o Ibovespa, principal índice da bolsa de valores brasileira.

SOLUÇÕES PARA O MERCADO DE CAPITAIS

Oferecemos ao mercado de capitais soluções e serviços diversificados, como administração fiduciária de fundos de investimento, custódia qualificada de valores mobiliários e representação para investidores não residentes.

ATUAÇÃO INTERNACIONAL

Atuamos no mercado de câmbio, exportação, importação, transferências financeiras e financiamento ao comércio exterior (*trade finance*). Contamos com unidades especializadas e pontos de atendimento no Brasil e no exterior, onde também disponibilizamos uma rede de bancos correspondentes.

Oferecemos um amplo portfólio de produtos e serviços para atender a diversos públicos.



Ágora Investimentos

GRI 102-2

A nossa Casa de Investimentos foi reestruturada em 2019 e se consolidou como uma plataforma aberta. A proposta de valor está apoiada em três pilares:

- › Portfólio de produtos e carteiras recomendadas em plataforma aberta que permite acesso a todo e qualquer produto de mercado independentemente do originador e emissor, bem como curadoria de investimentos que recomenda a melhor combinação de produtos, tendo em vista os objetivos, necessidades e perfis dos clientes;
- › Assessoria especializada, cujo objetivo é gerar valor ao cliente por meio de uma oferta completa de produtos e soluções de investimentos, para atender as necessidades dos nossos clientes investidores, correntistas e não correntistas, considerando seu momento de vida, patrimônio e perfil, em diferentes canais de atendimento;
- › Plataformas de negociação digitais de última geração que permitem acesso rápido, fácil e completo aos clientes.

A Ágora, por meio de plataforma aberta, oferece um portfólio de produtos de investimentos adequado para cada perfil de investidor.

A gestão dos investimentos, além de contar com o atendimento dos gerentes da rede de agências, dispõe de uma equipe de especialistas de investimento na assessoria das demandas sobre produtos bancários, fundos de investimento, produtos de mercado de capitais, corretora e previdência privada. Os clientes se beneficiam, ainda, das carteiras sugeridas, que combinam uma diversidade de produtos financeiros e são elaboradas mensalmente com base nas perspectivas dos mercados nacional e internacional.

Oferecemos a comodidade de investir pelo *internet banking*, Bradesco celular e outros canais, como telefone fixo ou *chat*, sendo possível a utilização desses meios para a realização de operações e assessoria de investimentos.

Com posição de destaque no mercado, a Ágora Investimentos e a Bradesco Corretora estão preparadas para assessorar os clientes investidores nas operações de mercado de capitais doméstico e externo, renda fixa, renda variável (ações e derivativos), fundos de investimentos, COE, mercados futuros e ofertas públicas (de

renda fixa e ações) de emissão do Banco e de terceiros. Oferecem também, em parceria com o Bradesco BBI, ampla cobertura de análise de empresas e setores. A Ágora Investimentos é a plataforma dedicada a pessoas físicas e jurídicas, enquanto a Bradesco Corretora é a plataforma dedicada a investidores institucionais.

No exterior, por meio das unidades da Bradesco Securities, a Organização atende aos mercados norte-americano, europeu e chinês, intermediando ações, por meio de ADRs, bem como ações listadas nas bolsas locais, operando na distribuição de títulos públicos e privados para os investidores.

R\$ 57
bilhões
de ativos sob
custódia

SAIBA+

sobre a Ágora – Casa de Investimentos em: agorainvestimentos.com.br



grupo Bradesco Seguros

GRI 102-2; SASB FN-IN-410B.2

Nossa atuação na frente de seguros, previdência complementar e capitalização se dá por meio do Grupo Bradesco Seguros, líder de mercado no Brasil e na América Latina, que contribui de forma consistente para os resultados consolidados da Organização. As diferentes soluções oferecidas aos mais de 28,7 milhões de segurados e clientes se dividem nas categorias: Seguro Auto e Ramos Elementares (residencial e patrimonial para pessoas físicas e jurídicas), Seguro Saúde, Seguro Dental, Seguro de Vida, Capitalização e Planos de Previdência Privada. Com a *joint venture* SRCSB (Swiss Re Corporate Solutions Brasil Seguros S.A.), entre o Grupo Bradesco Seguros e a Swiss Re Corporate Solutions, mantém presença, ainda, no segmento segurador de grandes riscos, voltado a clientes corporativos de médio e grande porte, dos mais distintos setores (aéreo, automobilístico e indústria pesada, entre outros). O Grupo Bradesco Seguros também oferece cartões de crédito, com vantagens exclusivas para os segurados.

O foco total no cliente garante uma moderna estrutura de atendimento, composta por canais *web* e *mobile* e centrais de atendimento telefônico, dependências próprias, onde atuam as equipes comerciais, as 4.478 agências do Bradesco e uma rede de corretores ativos, formada por mais de 28 mil profissionais. Há também serviços exclusivos, caso das clínicas Meu Doutor Novamed, para os segurados da Bradesco Saúde e Mediservice, com atendimento ambulatorial, consultas médicas e exames labo-

ratoriais e de imagem. Outro diferencial vem das unidades Bradesco Auto Center, centros automotivos de referência para os segurados da Bradesco Auto/RE, com excelência em atendimento de sinistro, vistoria prévia, além de serviços e benefícios exclusivos, agregando valor à apólice contratada.

Nos canais digitais, contamos com o aplicativo Bradesco Seguros, que congrega, em uma só plataforma, informações e atendimento sobre todos os produtos, de todas as

Líder de mercado no Brasil e na América Latina, o Grupo Bradesco Seguros conta com uma moderna estrutura de atendimento, servindo seus mais de 28 milhões de clientes.

categorias. Outros apps disponíveis são o Bradesco Assistência Dia & Noite, com acesso 24 horas a serviços e coberturas do Seguro Auto, e o Dirija Bem, que capta, a partir do *smartphone*, informações sobre a condução do veículo e gera um relatório sobre o comportamento do motorista, incentivando a direção consciente e defensiva. Outra iniciativa é o programa Meu Doutor, que possibilita o agendamento online de consultas com uma rede exclusiva de médicos. A plataforma já emprega o prontuário eletrônico, o que permite que médicos e demais

profissionais de saúde armazenem informações sobre o paciente, que posteriormente podem ser acessadas de forma rápida. Nossa assistente virtual BIA (Bradesco Inteligência Artificial) também está disponível para os clientes do Grupo Bradesco Seguros, onde é possível buscar informações sobre todos os produtos. Além disso, usando a BIA no aplicativo da Bradesco Seguros, é possível acionar serviços como buscar um médico.



R\$ 235
milhões
valor médio
pago em benefícios e
indenizações por dia útil

Bradesco Seguros em números – 2019

Com prédios administrativos nas cidades do Rio de Janeiro (RJ) e Curitiba (PR) e a matriz localizada

em Alphaville, em Barueri (SP), o Grupo Bradesco Seguros está presente em todas as regiões do Brasil.

142
códigos de sucursais comerciais

38
Bradesco Auto Center

28,7
milhões de segurados

Mais de **3,7 milhões** de segurados Bradesco Saúde

Mais de **3 milhões** de segurados Bradesco Auto/RE¹

Mais de **7,3 milhões** de segurados odontológicos

Mais de **354 mil** sinistros pagos pela Bradesco Auto/RE

15 clínicas **Meu Doutor Novamed²** e previsão de abertura de mais 14 unidades em 2020

99 pontos de satisfação dos usuários das clínicas **Meu Doutor Novamed**

¹ São cerca de 1,4 milhão de clientes RE (Ramos Elementares) e 1,6 milhão de clientes Auto.

² As clínicas externas se localizam em São Paulo, Osasco, Guarulhos e Porto Alegre (RS). Há também seis unidades in company – o Núcleo Cidade de Deus, matriz do Bradesco, conta, por exemplo, com uma clínica Meu Doutor Novamed.

Mais de

835 mil
downloads

e

160 mil
atualizações

dos apps Bradesco
Seguros, Assistência Dia
& Noite, Dirija Bem
e outros

16%

dos reboques Bradesco
Auto via app

Mais de

19
milhões

de consultas médicas
realizadas por segurados
Bradesco Saúde

92,63%
das solicitações

prévias de reembolso
via canal digital
(Bradesco Saúde)





sustentabilidade

No Bradesco, a sustentabilidade está entre os direcionadores estratégicos da Organização. A gestão de aspectos ambientais, sociais e de governança (“ASG” ou “ESG”, na sigla em inglês) é fundamental para a perenidade e o crescimento do Bradesco em um contexto cada vez mais dinâmico e desafiador. Ao buscarmos gerar valor compartilhado e de longo prazo para investidores, funcionários, fornecedores, clientes e a sociedade, também contribuimos para o desenvolvimento sustentável do País.

Incorporamos essa visão em nossa gestão, principalmente por meio de uma governança robusta, num con-

junto efetivo de políticas e normas corporativas, a contínua gestão de riscos e oportunidades socioambientais, além do engajamento junto aos nossos *stakeholders*.

GOVERNANÇA DE SUSTENTABILIDADE

Para responder às constantes transformações econômicas, sociais e ambientais nas quais estamos inseridos, contamos com um conjunto de diretrizes e estruturas dedicadas a promover a gestão desses aspectos na Organização.

Sob a liderança do Comitê de Sustentabilidade, a governança de sustentabilidade envolve o mais alto nível da Organização e tem como objetivo garantir a geração de valor a longo prazo, atendendo às demandas dos *stakeholders* e contribuindo com o desenvolvimento socioeconômico.

Conselho de Administração

Anualmente, uma das reuniões ordinárias do Conselho é dedicada à discussão dos principais desafios e oportunidades relacionados à sustentabilidade da Organização, definindo os direcionadores estratégicos para o tema.

Comitê de Sustentabilidade e Diversidade

Composto por membros do Conselho de Administração, Diretor-Presidente e diretores executivos. O comitê se reúne no mínimo trimestralmente e é responsável por traçar estratégias e acompanhar o desempenho de sustentabilidade na Organização.

Comissão de Sustentabilidade

É a instância executiva e departamental que se reúne mensalmente e tem a atribuição de propor planos e projetos corporativos e departamentais para implementar a estratégia de sustentabilidade.

Times dedicados

Contamos com cerca de 40 funcionários dedicados aos temas socioambientais e ESG em diferentes estruturas corporativas, como: Sustentabilidade Corporativa, Risco Socioambiental e Relações Institucionais e Sustentabilidade no Grupo Bradesco Seguros.

Além das estruturas dedicadas, diferentes fóruns de gestão na Organização também tratam de aspectos socioambientais dentro de seu escopo de deliberação, como o Comitê de Crédito, os comitês e comissões referentes ao gerenciamento de riscos e o Comitê de Produtos e Serviços. Da mesma forma, funcionários de praticamente todos os departamentos são envolvidos em processos e projetos com o objetivo de implantar as melhores práticas de sustentabilidade e aprimorar o desempenho socioambiental da Organização.

ARCABOUÇO NORMATIVO

Nossa atuação está fundamentada nas melhores práticas e normas locais, como a Resolução nº 4.327/2014, do Conselho Monetário Nacional, que determina procedimentos de responsabilidade socioambiental para instituições financeiras (PRSA).

Entre as diretrizes, destacamos as políticas e normas que norteiam as práticas da Organização, além dos compromissos voluntários aos quais aderimos e que reforçam nossos direcionadores estratégicos.

SAIBA+

As políticas e normas citadas podem ser consultadas no site banco.bradesco/ri

Política de Sustentabilidade

Contempla diretrizes que promovem a responsabilidade socioambiental das nossas operações e dos nossos negócios, em linha com os requisitos da Resolução nº 4.327.

Norma de Responsabilidade Socioambiental

Define os principais procedimentos da observância a critérios socioambientais nos negócios, nas relações com as partes interessadas e na governança do tema.

Norma de Risco Socioambiental

Estabelece o escopo e a abordagem de gerenciamento de riscos socioambientais.

Saiba + em Gerenciamento de riscos socioambientais, p. 74.

Com o objetivo de aprofundar a implementação da Resolução nº 4.327, estruturamos um plano composto por iniciativas de curto, médio e longo prazos, nas seguintes frentes: Capital Humano; Clientes; Fornecedores; Gestão Ambiental; Institucional/Gestão; Partes Interessadas; Produtos e Serviços; e Risco Socioambiental. Esse plano possui um sistema de gestão e monitoramento, que é acompanhado pela alta administração. Ao fim de 2019 implementamos 100% das ações previstas. Os avanços na gestão dos temas presentes na PRSA estão contemplados ao longo deste relatório.

As diretrizes gerais de sustentabilidade e risco socioambiental são complementadas por políticas e normas sobre temas específicos relativos ao assunto – como as Políticas de Direitos Humanos e a Norma de Investimentos Responsáveis da BRAM –, além de componentes ESG nas diretrizes de práticas de gestão de negócios – como na política de Compras, entre outras.

COMPROMISSOS VOLUNTÁRIOS

GRI 102-12

Nosso compromisso com a sustentabilidade também é reforçado pela adesão a iniciativas empresariais e compromissos voluntários.

Setoriais	Desenvolvimento Sustentável	Mudanças Climáticas	Direitos Humanos, Inclusão e Diversidade
   	  	  	     

ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

Em 2019, o Bradesco revisou sua Estratégia de Sustentabilidade considerando os principais desafios e macrotendências globais, as indicações da Matriz de Relevância, os objetivos de negócios da Organização, assim como as agendas nacionais e internacionais de desenvolvimento sustentável – especialmente os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (veja mais no box da página ao lado).

O processo de planejamento estratégico foi conduzido pelos fóruns de governança de sustentabilidade, com envolvimento de diferentes departamentos da Organização. Como resultado, novos pilares estratégicos de atuação foram estabelecidos para direcionar e priorizar os esforços corporativos.

INTEGRAÇÃO DOS ODS NA ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS

A Organização tem participado ativamente da agenda de engajamento do setor empresarial brasileiro com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) junto ao Pacto Global das Nações Unidas, atuando no seu Comitê Brasileiro (CBPG), no Grupo de Trabalho dos ODS e apoiando a elaboração de estudos, como a “Integração dos ODS na Estratégia Empresarial”.

Desde 2015, os ODS são utilizados no entendimento, integração e definição da estratégia de atuação do Bradesco na Agenda 2030, evidenciada por meio de exercícios de identificação de temas materiais (Matriz de Relevância) e investimento socioambiental, dentre outros.

Em 2019, cinco anos após o lançamento da Agenda 2030 e depois de um extenso estudo que abarcou as práticas já estabelecidas pelo Banco sob a perspectiva dos seus públicos de interesse e um olhar sobre o potencial de impacto no ambiente externo à Organização, o Bradesco definiu seis ODS prioritários.

A atuação da Organização, conforme expressa ao longo deste relatório, gera contribuições com diversos ODS. Ao priorizar os seis objetivos, o Bradesco reforça o seu comprometimento em alinhar seus negócios à Agenda 2030, buscar medir o seu impacto e ampliar a sua contribuição com as metas da sociedade, em linha com as diretrizes estabelecidas pelos Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB).

ODS PRIORIZADOS¹²



1. Processo de priorização: consulta a stakeholders, estudo comparativo de benchmarking do setor, matriz de relevância e pilares estratégicos da Organização, cenário brasileiro (principais questões sociais e ambientais) e recomendações e diretrizes de reporte e performance, entre outros.

2. O resultado e o processo de priorização foram verificados por consultoria externa, com parecer favorável: ERM Brasil Ltda (Environmental Resources Management).

SAIBA +

https://pactoglobal.org.br/ods_empresas

Seis novos pilares estratégicos

Negócios sustentáveis



O objetivo é ampliar a oferta de produtos e serviços que favorecem uma sociedade mais inclusiva e apoiar os clientes na transição para uma economia mais sustentável.

Mudanças climáticas



Garantir que os nossos negócios estejam preparados para os desafios climáticos, além de mais transparência quanto aos impactos climáticos na Organização.

Relacionamento com clientes



Temos como propósito atender ao cliente com excelência a partir das suas necessidades e objetivos, de modo a contribuir com as suas conquistas.

Diversidade



O Bradesco busca acolher e promover a diversidade entre seus funcionários e clientes. O objetivo é atrair e engajar talentos, ampliar o acesso a oportunidades de carreira e servir de forma adequada uma gama cada vez maior de perfis de clientes.

Inovação



Guiar a força da inovação – já presente no DNA e nas práticas do Bradesco – em direção à sustentabilidade fomentando transformações positivas nos negócios do Bradesco e no relacionamento com os clientes.

Investimento social privado



Como um dos maiores doadores privados do Brasil, buscaremos potencializar a gestão de resultados e impactos do investimento social do Bradesco no País.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

As mudanças climáticas geram, no curto, médio e longo prazos, transformações significativas em nossa sociedade e economia. Seus impactos são decorrentes de fatores físicos ou ambientais – tais como o aumento da temperatura global e os eventos climáticos extremos cada vez mais severos e frequentes –, assim como por movimentações políticas e de mercado – como por novas regulamentações e mudanças nos padrões de consumo e produção.

Nesse contexto, o Bradesco busca garantir que suas operações e nossos negócios estejam preparados para os desafios climáticos, fortalecendo a governança referente ao assunto e implementando estratégias e processos de gestão de riscos e oportunidades relacionados ao tema.

Saiba + em Riscos Emergentes, p. 68.

Governança sobre Mudanças Climáticas

A governança sobre Mudanças Climáticas no Bradesco é integrada à estrutura existente para gestão de riscos e para gestão de Sustentabilidade.



ESTRATÉGIA CLIMÁTICA



13.3

Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima.

META 13.B

Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planejamento relacionado à mudança do clima e à gestão eficaz, nos países menos desenvolvidos, inclusive com foco em mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas.

Com apoio e direcionamento da estrutura de gestão e governança, nossa estratégia climática conta com quatro grandes objetivos:

- › **Reduzir e mitigar a geração de gases de efeito estufa** por suas operações e gerenciar a exposição de nossas estruturas operacionais aos riscos climáticos.
- › **Oferecer soluções financeiras** que apoiem padrões de consumo e produção com menor geração de carbono e mais resilientes aos impactos climáticos.
- › **Integrar a avaliação de riscos e oportunidades climáticos**, atuais e futuros, nos processos de tomada de decisão e de gestão dos nossos negócios.
- › **Promover o engajamento e a conscientização sobre o tema** junto aos públicos com os quais nos relacionamos, como funcionários, parceiros e fornecedores, clientes e entidades da sociedade civil.

Conheça os principais destaques de nossa atuação em 2019 frente à estratégia climática.



META 13.1

Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países

META 13.3

Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima

Operações, Estratégia Digital e Compromissos Climáticos

OPERAÇÕES

Por meio do Programa Gestão da Ecoeficiência, investimos em iniciativas com metas específicas para reduzir o impacto ambiental da Organização, principalmente a geração de gases de efeito estufa. Por exemplo, entre 2017 e 2019, reduzimos em 3% o consumo de energia elétrica e o total de emissões de gases de efeito estufa gerados pelas operações da Organização – mais informações estão no capítulo Valor Ambiental a partir da página 202.

ESTRATÉGIA DIGITAL

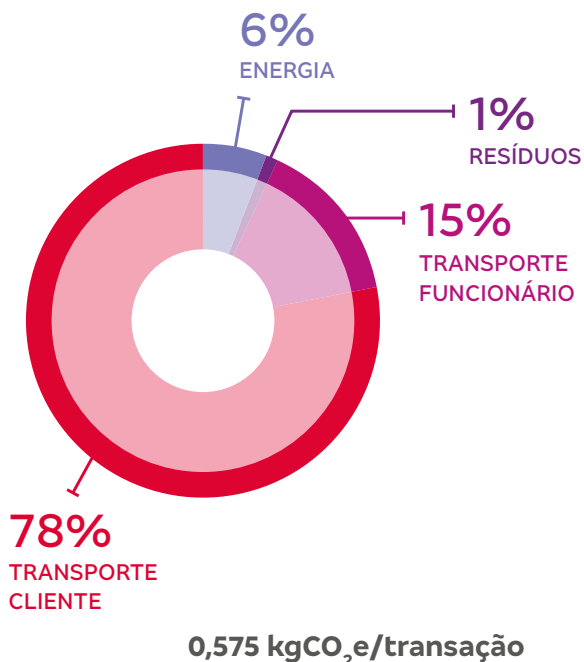
A busca pela ecoeficiência passa pela redução no consumo de recursos naturais e na geração de resíduos nas operações, mas também é incorporada no direcionamento de nosso modelo de negócios. Nossa estratégia de presença digital, por exemplo, contribui para a redução na geração de carbono, amplia e flexibiliza o acesso do cliente ao Bradesco e reduz a dependência da Organização às estruturas físicas de atendimento, que geram mais impactos ambientais e são mais expostas aos riscos de interrupções operacionais decorrentes de fatores climáticos (como alagamentos, por exemplo). Um estudo interno¹ rea-

lizado com os dados de transações e de ecoeficiência publicados no Relatório Integrado de 2018, apurou que uma transação por canal digital (internet, celular, autoatendimento e telebanco) emite quase 300 vezes menos carbono por operação do que uma transação por canal físico (agência) – resultado da economia de energia, da menor demanda logística de malotes e numerário, além da menor movimentação de funcionários e de clientes.

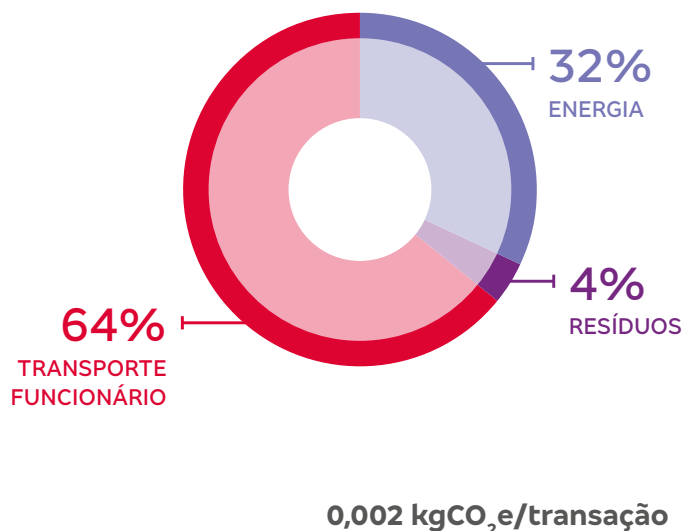
SAIBA+

Tecnologia e Inovação p. 46
Valor ambiental p. 202

TRANSAÇÃO POR CANAL FÍSICO



TRANSAÇÃO POR CANAL DIGITAL



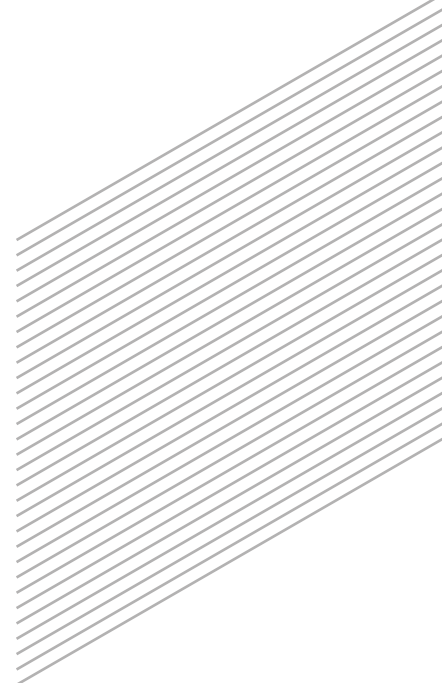
1. Estudo considera dados de transações (número de operações por canal) publicados no Relatório Integrado 2018 e dados do Inventário de Gases de Efeito Estufa 2018 da Organização Bradesco (informações publicadas no Relatório Integrado 2018 e disponíveis no site RegistroPublicoCodeEmissoes.com.br). Para cálculos de deslocamento de clientes, foi considerada da premissa estimada de, em média, 1,5 transação por cliente por visita a uma agência do Bradesco. O estudo foi realizado pela equipe de Sustentabilidade do Bradesco e verificado pela consultoria ERM Brasil Ltda. (Environmental Resources Management).

COMPROMISSOS CLIMÁTICOS

Além dos esforços para reduzir a geração de carbono, o Bradesco se compromete em neutralizar as emissões geradas por suas operações. Desde 2006, compensamos 100% das emissões diretas e por compra de energia elétrica (escopos 1 e 2, respectivamente) por meio de créditos de carbono provenientes de projetos que evitam a geração de carbono ou sequestram gases de efeito estufa da atmosfera, como por iniciativas de recuperação e conservação florestal. Com o objetivo de ampliar o compromisso e mitigar ainda mais os impactos gerados, o Bradesco anunciou dois novos compromissos climáticos:

• **Energias renováveis:** A partir do fim de 2020, teremos 100% das operações do Bradesco abastecidas por energia de fontes renováveis. A iniciativa fará da Organização uma das primeiras grandes instituições financeiras no mundo a completar a transição.

• **Compensação de carbono:** Adicionalmente, nos comprometemos a neutralizar 100% das emissões de gases de efeito estufa (equivalentes a carbono) geradas pelas operações da Organização¹ de 2019 em diante, sendo o primeiro grande banco brasileiro a assumir tal nível de compensação de carbono.



META 13.1

Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países

META 13.3

Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima

META 13.B

Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planejamento relacionado à mudança do clima e à gestão eficaz, nos países menos desenvolvidos, inclusive com foco em mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas



META 8.3

Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo,

criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros

1. Escopos 1, 2 e 3 de acordo com a atual cobertura do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa da Organização Bradesco. Não considera as emissões indiretas geradas, por exemplo, por investimentos ou decorrentes das atividades de clientes presentes em nossos portfólios de negócios.

NEGÓCIOS CLIMÁTICOS

Nossa maior capacidade de influenciar positivamente o meio ambiente e a economia está no modo como conduzimos e direcionamos nossos negócios como agente do setor financeiro. Uma das nossas frentes

de atuação foca na oferta de produtos e serviços, além de assessoria, para apoiar os clientes na transição para uma economia de baixo carbono e mais resiliente frente aos potenciais impactos causados pelas mudanças no clima.

CDP

- > Em 2019, o Bradesco recebeu nota B, nível 'Gestão', segundo sua avaliação no CDP Mudanças Climáticas. Isso demonstra capacidade de implementar estratégias e tomar ações efetivas para a gestão do tema na Organização.
- > Sensibilizamos nossos fornecedores sobre os riscos e as oportunidades decorrentes da mudança climática por meio do CDP Supply Chain Leadership Collaboration, do qual somos disseminadores. Em 2019, 61% dos fornecedores selecionados participaram do programa.

Destaques:

Integração Lavoura, Pecuária e Floresta (ILPF)

O Bradesco é o único banco membro da Rede ILPF (Integração Lavoura-Pecuária-Floresta), formada pela Embrapa e por empresas da cadeia do agronegócio. A Rede tem o objetivo de acelerar a adoção do ILPF por produtores rurais no Brasil. Esse sistema produtivo busca a compatibilizar as produções agrícola, pecuária e florestal numa mesma área. Isso gera maior diversificação produtiva, receitas adicionais, menor pressão por expansão, níveis inferiores de degradação do solo, além de mitigar a geração de carbono na produção. Em 2019, contribuimos para os trabalhos da Rede ILPF com R\$ 500 mil.

Programa Agricultura de Baixa Emissão de Carbono (BNDES)

O programa oferece taxas de juros diferenciadas para que proprietários rurais realizem a recuperação de pastagens e florestas e a adoção de tecnologias de produção que contribuam para a redução das emissões de GEE, aliando práticas de conservação e resultado econômico. Nos últimos três anos, o Bradesco repassou mais de R\$ 1,5 bilhão do Programa e apoiou os clientes na implementação de práticas mais sustentáveis e de menor impacto ambiental no agronegócio.

Financiamento à Energia Solar

Com um dos maiores níveis de incidência solar no mundo, o Brasil tem grande potencial de ampliar sua geração de energia por meio da energia solar. Para financiar esse potencial, oferecemos o CDC Fotovoltaico, linha de crédito para a aquisição e instalação de equipamentos de energia solar em propriedades de pessoas físicas e jurídicas. Com esforços adicionais de comercialização, registramos um crescimento de 25 vezes no saldo desse produto entre 2018 e 2019, atingindo R\$ 169,3 milhões.

Apoio à energia renovável

O Bradesco é um dos principais agentes financeiros do País para o setor de energia renovável. Por exemplo, apenas em 2019, o BBI assessorou quase 30 operações com foco em transmissão e distribuição de energia elétrica de fontes renováveis, somando quase R\$ 10 bilhões.

GESTÃO DE RISCOS CLIMÁTICOS

Fatores climáticos fazem parte da análise de riscos de operações, negócios e clientes, e portfólios do Bradesco. De forma integrada aos demais componentes de risco, consideramos fatores ambientais e relacionados ao clima nas metodologias, modelos e ferramentas de mensuração e controle de risco.

SAIBA+

Gerenciamento de Riscos Socioambientais p. 74

Gestão de Ativos p. 78

Fornecedores p. 174



13.1

Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países

VISÃO DE FUTURO



META 13.1

Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países

META 13.3

Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima

META 13.B

Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planejamento relacionado à mudança do clima e à gestão eficaz, nos países menos desenvolvidos, inclusive com foco em mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas

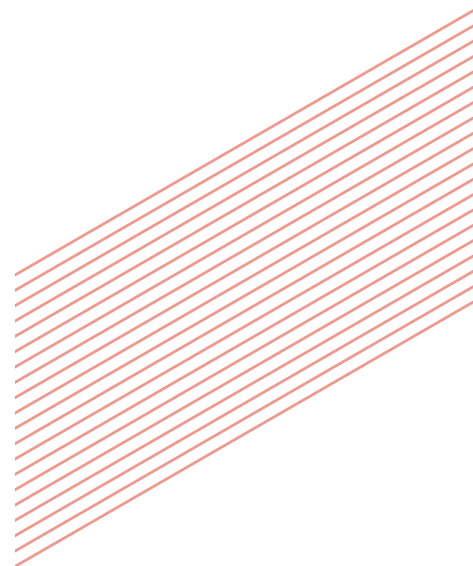
A avaliação dos impactos das mudanças climáticas nos negócios demanda visão de longo prazo e a busca por compreender diferentes cenários e seus riscos e oportunidades relacionados. Em 2019, avançamos na utilização de ferramentas e metodologias para compreensão dos impactos atuais e futuros desse fenômeno. Veja os destaques:

MENSURANDO O RISCO DAS MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Em 2019, seguimos integrando o Grupo de Trabalho criado pela UNEP FI que, em parceria com consultorias especializadas e bancos de diferentes países, desenvolve metodologias e ferramentas de mensuração do potencial impacto das mudanças climáticas nos portfólios de crédito das instituições financeiras.

No segundo ciclo do projeto, ampliamos o número de setores avaliados por meio dos métodos

desenvolvidos que cobrem tanto os riscos físicos, como os de transição relacionados ao clima. A ideia é projetar possíveis impactos decorrentes de cenários de aquecimento global e seus efeitos (ambientais, políticos, tecnológicos e de mercado) sobre os negócios de clientes que atuam em setores críticos, com alta sensibilidade às mudanças climáticas e relevantes para a carteira de crédito do Bradesco e para a economia nacional.



SASB FN-MF-450A.3	PILOTO I (2017-2018)	PILOTO II (2019-2020)
SETOR	Agricultura	Imobiliário
SUBSETOR	Produção de grãos	Imóveis residenciais
BASE	Crédito rural	Crédito imobiliário
Risco Físico	RISCO CONSIDERADO	Ondas de calor extremo
	FATOR IMPACTADO	Alagamentos ou enchentes
	CENÁRIO CONSIDERADO	Valor do imóvel
		2°C e 4°C (2040)
SETOR	Transportes	Óleo e Gás
SUBSETOR	Indústrias (automotiva e peças); transportes (marítimo, rodoviário e aéreo)	Extração e fabricação de produtos (petróleo e gás); outros (transporte dutoviário e comércio)
BASE	Corporate e Empresas	Crédito (atacado)
Risco de Transição	RISCO CONSIDERADO	Mudanças em políticas, tecnologias e mercados que impactem custos diretos e indiretos por emissões de carbono, capital necessário para adaptação e impactos em receita.
	CENÁRIO CONSIDERADO	2°C (2040)

Com o avanço das metodologias, o objetivo é incorporar os resultados das análises de cenários na tomada de decisão de negócios, assessorar os clientes na gestão de sua exposi-

ção aos riscos climáticos, assim como apoiar a oferta de soluções financeiras com foco em reduzir a vulnerabilidade dos negócios dos clientes aos impactos da mudança no clima.

PRECIFICAÇÃO DE CARBONO

Mecanismos de precificação de carbono, como, por exemplo, mercado de carbono, já são realidade em mais de 40 países e dezenas de jurisdições em todo o mundo. Ape-

sar de o Brasil ainda não ter mecanismos de precificação de carbono implementados, o Bradesco se antecipa para compreender e preparar seus negócios frente ao tema.

Investimentos corporativos

Após piloto iniciado em 2019, implementaremos este ano um preço relacionado ao carbono dentro da composição de custos que fazem parte das análises de investimentos em infraestrutura e aquisições corporativas significativas.

Gestão de ativos

Publicamos um estudo sobre a sensibilidade das empresas investidas pela BRAM à precificação de carbono, considerando tanto a tributação como o mercado de carbono.

Saiba + em https://www.bradescoasset.com.br/BRAM/static_files/portal/files/PDF/Home/Precificacao_de_Carbono_Bram_Bradesco_2019.pdf

Intermediação

Atuamos como operadores financeiros na simulação do Sistema de Comércio de Emissões (SCE) do Centro de Estudos de Sustentabilidade da FGV.

MÉTRICAS E METAS

A efetiva gestão dos fatores climáticos nos negócios envolve a construção de métricas de monitoramento e o estabelecimento de metas. Em 2019, trouxemos novos parâmetros de gestão para o tema no Bradesco.



13.3

Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima

gestão da ecoeficiência

A ecoeficiência faz parte de nossa gestão estratégica, que vincula o desempenho ambiental ao financeiro por meio da otimização de processos, reciclagem, inovações tecnológicas e economia no uso de recursos naturais e materiais. O objetivo é reduzir o impacto ambiental e contribuir para a eficiência operacional.

Para promover e acompanhar as ações e resultados, iniciamos em 2010 a construção de planos plurianuais com projetos e metas de redução de consumo e redução na geração de resíduos, incluindo gases de efeito estufa (GEE).

Atualmente estamos executando o terceiro Plano Diretor de Ecoeficiência (2019-2021), que contou com o diferencial de ter parte de suas metas (consumo de energia, frota terrestre e frota aérea) alinhadas aos níveis de ambição previstos no Acordo de Paris para limitar o aquecimento global em até 2°C, de acordo com as ferramentas setoriais indicadas pelo Science-based Targets initiative (SBTi).

Os resultados das ações são medidos e reportados no capítulo Valor Ambiental e também em nosso Inventário Anual de Emissão de GEE, de acordo com as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Até 2021, temos metas de redução, em relação a 2018:

emissões de GEE
-4,5% tCO₂e

consumo de energia
-12,6% MWh

consumo de água
-6,8% m³

Saiba +

Site de Sustentabilidade Bradesco
Valor Ambiental p. 202

EMISSIONES FINANCIADAS

Em 2019, realizamos o primeiro estudo de emissões financiadas de setores significativos para a carteira de crédito do Bradesco e para a economia, e considerados críticos em termos de geração de carbono.

Nossos próximos passos serão a ampliação e refinamento dos estudos e a efetiva utilização dessas métricas para direcionar as carteiras de crédito com o objetivo de reduzir as emissões financiadas pelo Bradesco.

Saiba +

Negócios Sustentáveis (a seguir)

Premissas gerais	Premissas por carteira		
	Imóveis	Veículos	Agronegócio
Valores e bens financiados em 2019			
Potenciais emissões no período de vigência contratual	Construção e consumo de energia e gás natural	Produção do bem e consumo de combustível em sua utilização	Fator de emissão conforme tipo de rebanho e tipo de cultura

tCO₂e/R\$ 10 mil financiado

 imóveis
0,45

 veículos
3,54

 agronegócio
14,38

NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS



META 5.A

Realizar reformas para dar às mulheres direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso a

propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, serviços financeiros, herança e os recursos naturais, de acordo com as leis nacionais



META 8.3

Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedurismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros

META 8.10

Fortalecer a capacidade das instituições financeiras nacionais para incentivar a expansão do acesso aos serviços bancários, de seguros e financeiros para todos



META 9.3

Aumentar o acesso das pequenas indústrias e outras empresas, particularmente em países em desenvolvimento, aos serviços financeiros,

incluindo crédito acessível e sua integração em cadeias de valor e mercados



META 10.2

Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente

da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra



META 13.1

Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países

META 13.3

Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima

As instituições financeiras possuem papel fundamental para promover o desenvolvimento socioeconômico e apoiar o atingimento das grandes agendas internacionais de desenvolvimento sustentável. Sua atuação é essencial para direcionar recursos para atividades e setores que geram benefícios socioambientais, assim como para executar a adequada gestão de riscos socioambientais.

O Bradesco traz na sua missão o compromisso de contribuir para o desenvolvimento sustentável por meio do oferecimento de soluções e produtos financeiros que sejam inclusivos e acessíveis. Por isso, em 2019, incluímos em nossa Estratégia de Sustentabilidade o pilar de “Negócios Sustentáveis” com vistas a promover o resultado financeiro aliado à promoção de aspectos sociais e ambientais, junto ao aprimoramento da mensuração e gestão de riscos e impactos gerados pelos nossos negócios.

NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS PARA O BRADESCO

Contamos com uma classificação própria para determinar os setores e atividades que consideramos dentro de nossa visão de Negócios Sustentáveis. Sua construção teve como base as práticas de instituições setoriais e multissetoriais, melhores práticas corporativas, além de taxonomias governamentais estabelecidas internacionalmente. Como resultados, chegamos a oito grandes setores-chave que consideramos centrais para a promoção do desenvolvimento sustentável e em linha com as estratégias de negócios do Bradesco.



SOLUÇÕES COM BENEFÍCIO SOCIOAMBIENTAL

GRI 103-2; 103-3; FS7; FS8

Buscando oferecer as melhores soluções para apoiar os nossos clientes a atingir comportamentos e hábitos mais sustentáveis, além de financiar a produção de clientes pessoa jurídica a gerarem menor impacto socioambiental.

Temos estruturado um processo contínuo de revisão de portfólio de produtos e serviços, em que, dentre diversos aspectos, consideramos fatores socioambientais na avaliação e manutenção dessas soluções. Isso nos permite identificar e mitigar possíveis impactos indiretos do nosso portfólio, bem como o aproveitamento de oportunidades e a geração de valor compartilhado.

Atualmente, oferecemos mais de 20 soluções com foco em gerar resultados socioambientais positivos. Em 2019, a contratação desses produtos mais que dobrou, principalmente pelo crescimento do CDC Fotovoltaico, linha de crédito que financia sistemas de geração de energia solar.

Banco Bradesco		Público	Saldo em 2018 (R\$)	Qtde.	Saldo em 2019 (R\$)	Qtde.
Acessibilidade	Produtos voltados à aquisição de bens ou serviços para pessoas com necessidades especiais (ex. adaptação de veículo, contratação de serviços de saúde)	PF e PJ	286.021	44	183.972	31
Construção	Crédito para compra de materiais de construção para reformas e melhorias de condições habitacionais	PF	7.936.576	1.484	8.515.941	1.280
Microcrédito PF SASB FN-CB-240A.1	Disponibilização de crédito para microempreendedores registrados como pessoa física	PF	73.928.827	32.390	104.695.751	41.537
Microcrédito PJ SASB FN-CB-240A.1	Crédito para microempreendedores com registro como pessoa jurídica (CNPJ)	PJ	40.377.340	10.428	30.816.346	6.284
APL	Soluções de crédito destinada a micro e pequenas empresas participantes de projetos Arranjos Produtivos Locais (APLs)	PF e PJ	48.194.175	589	50.190.156	675
Educação	Concessão de crédito para estudantes para financiar estudos, participação em eventos acadêmicos e compra de materiais, entre outros	PF	380.238	203	647.373	141
Gestão ambiental e Energias renováveis	Produtos com foco no financiamento de equipamentos de geração de energia renovável e crédito para preservação e certificações ambientais	PF e PJ	6.915.956	145	169.427.866	2.255
TOTAL			178.019.133	45.283	364.477.405	52.203

Também repassamos recursos do BNDES e do FGTS para financiar práticas produtivas de menor impacto ambiental, que elevem a produtividade, principalmente no agronegócio, além de serviços de infraestrutura pública. Como

repassadores, assessoramos diretamente os clientes para o melhor emprego dos recursos e para que potencializem os impactos sociais, ambientais e econômicos positivos como resultado da utilização dos recursos.

Repasses BNDES e FGTS		Público	Saldo em 2018 (R\$)	Qtde.	Saldo em 2019 (R\$)	Qtde.
Moderagro Solo/ Produsa	Financiamento de projetos para a correção de solos, a recuperação de áreas de pastagens degradadas, a sistematização de várzeas e a adequação ambiental das propriedades rurais, notadamente a recomposição das áreas de reserva legal e de preservação permanente	PF e PJ	2.319.210	30	0	0
Programa ABC	Financiamento para promover a redução das emissões de gases de efeito estufa oriundas das atividades agropecuárias, além de contribuir para a redução do desmatamento	PF e PJ	571.345.900	5.757	483.211.543	5.476

Repasses BNDES e FGTS		Público	Saldo em 2018 (R\$)	Qtde.	Saldo em 2019 (R\$)	Qtde.
Moderagro	Financiamento de projetos do setor agropecuário, visando incrementar a produtividade, os padrões de qualidade dos produtos e a adequação sanitária/ ambiental (repasso do BNDES)	PF e PJ	39.878.165	77	40.021.120	111
Saneamento para Todos (FGTS) – Antigo Pró-Saneamento	Financiamento destinado a projetos de saneamento, como abastecimento de água, esgoto, tratamento de resíduos sólidos, dentre outros (repasso de recursos do FGTS)	PJ	0	0	5.537.771	41
Propflora	Financiamento para a implantação e manutenção de florestas destinadas ao uso industrial e para a manutenção e recomposição de áreas de preservação e reserva florestal legal (repasso de recursos do BNDES)	PF e PJ	94.701.025	61	82.476.007	52
Profruta – Prodefruta	Com o objetivo de apoiar o desenvolvimento da fruticultura brasileira, por meio de investimentos que proporcionem o incremento da produtividade e da produção, assim como as melhorias do padrão de qualidade e das condições de comercialização dos produtos frutícolas	PF e PJ	132.140	5	26.615	1
Prodecoop	Financiar projetos e/ou máquinas e equipamentos para incrementar a competitividade do complexo agroindustrial das cooperativas brasileiras	PF e PJ	7.977.601	12	16.426.343	12
TOTAL			716.354.041	5.942	627.699.399	5.693

O Grupo Bradesco Seguros conta com produtos, serviços e soluções de apoio aos clientes e não

clientes com foco em resultados socioambientais positivos.

Grupo Bradesco Seguros SASB FN-IN-410B.2		Público	Saldo em 2018 (R\$)	Qtde.	Saldo em 2019 (R\$)	Qtde.
Previdência	<i>Prev Classic 3 em 1</i>					
	<i>Prev Jovem</i>	PF	8.559.888	5.573	5.979.830	9.915
	<i>Sob Medida</i>					
Microseguros	<i>Proteção Pessoal</i>	PF	12.240.016	1.961.035	8.843.381	2.896.312
	<i>Acidental Premiável</i>					
Seguros de Vida	<i>Meu Seguro Bradesco</i>					
	<i>Top Clube</i>					
	<i>Primeira Proteção Tranquilidade Familiar</i>					
	<i>Vida Segura</i>	PF e PJ	184.426.851	1.398.816	242.560.792	1.237.319
	<i>ABS Sênior</i>					
	<i>Top Sênior</i>					
	<i>Vida Segura Empresarial</i>					
	<i>Bilhete AP Bradesco</i>					
TOTAL			205.226.754	3.365.424	257.384.003	4.143.546

Grupo Bradesco Seguros (outros serviços e apoios) SASB FN-IN-410B.2		Desde	Público-alvo
Serviço de Assistência Sustentável da Bradesco Seguro Residencial	Serviço que possibilita o descarte ecologicamente correto de bens em desuso, como móveis, colchões e equipamentos eletrodomésticos. O serviço é acionado por meio da Central de Atendimento, canal em que o cliente agenda data e hora para retirada dos materiais que são desmontados e separados para o aproveitamento ou o descarte correto (<i>leia mais em Valor ambiental – Resíduos</i>).	2016	Segurados dos produtos residenciais
Operação Calamidade (Atendimento em Situação Climatológica Severa) GRI 201-2	A Bradesco Auto/RE possui condições específicas, atreladas aos produtos, voltadas para a cobertura de eventos decorrentes de intempéries climáticas. O ramo Residencial possui cobertura para vendavais e queda de granizo, garantindo aos nossos segurados o suporte eficiente em caso de sinistros. A Bradesco Auto/RE possui um plano de ação para o atendimento aos sinistros de seguros residenciais em situações climatológicas atípicas: a Operação Calamidade, também chamada de Atendimento em Situação Climatológica Severa. Este plano de ação, já acionado em 29 ocasiões desde seu início, visa reduzir, para o menor prazo possível, o atendimento aos sinistros e o pagamento das indenizações aos segurados afetados por tragédias naturais. Em 2019, a Operação Calamidade foi acionada três vezes e foram indenizadas 326 clientes em 21 cidades, com um total de pagamentos de aproximadamente R\$ 1.579.003,84. As principais coberturas acionadas foram para ocorrências de vendaval e granizo.	2015	Segurados dos produtos residenciais
Programa Auto Reciclagem	A Bradesco Auto/RE, por meio do Programa Auto Reciclagem, destina sucatas e peças substituídas de veículos danificados em acidentes para empresas de reciclagem, que devem possuir certificação de empresa especializada na coleta desses itens para o processo de reciclagem (<i>leia mais em Valor ambiental – Resíduos</i>).	2009	Segurados dos produtos residenciais
Aplicativo Dirija Bem	Dirija Bem Aplicativo estimula hábitos mais prudentes na condução de veículos, reduzindo o consumo de combustível e as emissões de gases poluentes, bem como auxilia na prevenção de acidentes de trânsito com a utilização de telemetria. Por meio dos sensores e do GPS, monitora a conduta do motorista e envia a eles dicas de direção. Desde seu lançamento em 2017, o aplicativo Dirija Bem já foi instalado por 8.869 pessoas, sendo 2.739 só em 2019.	2017	Qualquer pessoa pode baixar o app, independentemente de ser segurado
Anjo da Guarda	Paralelamente à solicitação de reboque por parte de nossos segurados, são acionados motociclistas denominados Anjos da Guarda para auxiliá-los em consertos de pequena complexidade, evitando o reboque, o que reduz o consumo de combustível e a emissão de gases poluentes. O serviço também garante maior agilidade no atendimento, já que o tempo médio de chegada de um guincho é de 40 minutos enquanto o tempo médio de chegada do Anjo da Guarda é de 15 minutos. Dentre as cidades atendidas, destacam-se Belo Horizonte, Brasília, Campinas, Curitiba, Fortaleza, Goiânia, João Pessoa, Osasco, Porto Alegre, Recife, Niterói, Salvador, Rio de Janeiro, São Bernardo do Campo, São Paulo, Santo André, São Caetano do Sul, Guarujá, Bertioga, São Vicente e Praia Grande. Em dezembro de 2019, o Net Promoter Score (NPS), que mensura a satisfação e a lealdade dos clientes com as empresas representou 87% evidenciando o bom desempenho do Anjo da Guarda na prestação de serviços aos nossos clientes. O custo para o Grupo Bradesco Seguros Auto/RE para terceirizar o serviço Anjo da Guarda é de R\$ 316 mil ao mês. São 144 Anjos da Guarda, espalhados pelo País.	2017	Segurados do Produto Auto

SOLUÇÕES PERSONALIZADAS PARA O ATACADO

O Bradesco também está preparado para atender os clientes do atacado na formulação de soluções personalizadas de crédito e investimento com foco em aprimorar a gestão de impactos das corporações, ofertar no mercado de investimentos títulos com características socioambientais e assessorar transações em setores de impacto socioambiental positivo.

INDICADORES DA EXPOSIÇÃO A RISCOS SOCIOAMBIENTAIS

Consideramos fatores socioambientais no gerenciamento de riscos socioambientais, principalmente na tomada de crédito e ao longo das operações financiadas – conforme apresentado no capítulo Gerenciamento de Riscos.

Em paralelo, acompanhamos por meio dos indicadores a exposição da Organização a setores de alta relevância ou críticos para a gestão de riscos socioambientais. Este monitoramento favorece a gestão integrada de riscos socioambientais de nossos portfólios de negócios e permite a tomada de decisão para o direcionamento do nosso capital.



SAIBA+

Gerenciamento de Riscos Socioambientais p. 74

Volume de investimentos em 2019 destinados a empresas que produzem ou comercializam:

	Investimentos	
	Valor (R\$ milhões)	% do total da carteira
Produtos e serviços que podem causar morte de usuários, dependência química ou psíquica, riscos ou danos à saúde e integridade física do usuário	609	0,10
Combustíveis fósseis e/ou seus derivados	2.427	0,40
Produtos e serviços cujo consumo ou uso normal poderá ocasionar riscos ou danos efetivos à saúde e à segurança pública, ou à segurança alimentar e nutricional da população	975	0,16



SAIBA+

Para conhecer a distribuição da carteira de crédito em setores e atividades econômicas, consulte o **Relatório de Análise Econômica e Financeira do 4º trimestre de 2019**, disponível no site banco.bradesco/ri.



amazônia

SASB FN-CB-240A.2

A Organização Bradesco atua na Amazônia por meio da realização de iniciativas de educação e inclusão financeira, da intermediação bancária com a oferta de produtos e serviços e no apoio a projetos socioambientais.

A rede do Bradesco Expresso e os Postos de Atendimento (PA) nos possibilitam estar presentes em regiões remotas, com pouco acesso a serviços financeiros. No Brasil, são 3.997 PAs, sendo 6% na região Norte.

Desde 2009, contamos com uma agência flutuante no Estado do Amazonas. A Embarcação Voyager percorre um trajeto de 1.600 quilômetros entre as regiões de Manaus e Tabatinga, em 15 dias (ida e volta), atendendo 11 municípios e 50 comunidades – uma população de 250 mil pessoas que anteriormente não tinham acesso a serviços financeiros.

Além disso, com a nossa atuação, buscamos levar informação, capacitação e acesso ao crédito para fomentar o desenvolvimento local e o empreendedorismo por meio do Microcrédito Produto Orientado. **Saiba +** em Inclusão Financeira, p. 187.

Alinhado ao objetivo de inclusão bancária, está também o nosso

projeto de educação financeira, que busca contribuir com o bem-estar financeiro de funcionários, clientes e não clientes. A Unibrad (Universidade Corporativa do Bradesco) promove ações de educação financeira e estímulo ao empreendedorismo em comunidades da Amazônia, que, em 2019, beneficiaram 2,4 mil pessoas. **Saiba +** em Educação Financeira, p. 183 - 186.

Na nossa estratégia de negócios, priorizamos o fortalecimento da agenda de impacto positivo, incluindo a região amazônica. A abordagem comercial para o segmento agropecuário, por exemplo, inclui a oferta de linhas de crédito direcionadas para: irrigação sustentável, empresas com certificação ambiental e atividades agropecuárias de baixo carbono, entre outras. **Saiba +** em Negócios sustentáveis, p. 53 - 58.

Compartilhamos da preocupação com relação aos níveis globais de desmatamento e suas implicações para as mudanças climáticas, em benefício ao desenvolvimento econômico e, conseqüentemente, ao ambiente de negócios no qual estamos inseridos. Aperfeiçoamos permanentemente as nossas políticas de gestão de risco socioambiental na concessão de crédito, adotando critérios que também contribuam para a gestão de desmatamento ilegal. Possuímos uma equipe técnica multidisciplinar dedicada exclusivamente às análises

de risco socioambiental, a qual dispõe de ferramentas de detecção e avaliação, bem como checklists setoriais, imagens de satélite (georreferenciamento) e rastreamento de mídias, com o objetivo de mitigar possíveis impactos socioambientais na atuação da Organização. **Saiba +** em Gerenciamento de riscos socioambientais, p. 74 - 77.

No relacionamento com a sociedade, a Fundação Bradesco, principal ação social da Organização Bradesco, atua em regiões de acentuada carência socioeconômica por meio da oferta de educação básica e cursos profissionalizantes e atendendo mais de 90 mil alunos por ano. O bioma Amazônico possui 11 dessas unidades, beneficiando aproximadamente 24.678 alunos.

Com a agenda de Investimento Socioambiental, conseguimos atuar em comunidades remotas do Amazonas, que fazem parte de unidades de conservação, contribuindo com a inclusão e o desenvolvimento da região. Apoiamos o desenvolvimento de projetos locais por meio de parcerias estratégicas na região. **Saiba +** em Cidadania e filantropia, p. 195.



COMPROMISSO COM OS DIREITOS HUMANOS

GRI 103-1; 103-2; 103-3; 412-1

A Organização Bradesco tem um compromisso público com os direitos humanos, alinhado aos princípios nacional e internacionalmente aceitos: Declaração Universal dos Direitos Humanos, Guia das Nações Unidas “Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos” e Convenções da OIT (Organização Internacional do Trabalho) ratificadas pelo Brasil e aplicáveis à Organização.

Com a missão de respeitar e proteger os direitos fundamentais, incorporando as melhores práticas do mercado e seguindo a orientação dos órgãos que estabelecem diretrizes de responsabilidade social, desde 2018 a Organização divulgou as suas diretrizes de atuação por meio da Política Corporativa de Direitos Humanos. Além disso, o tema também está contemplado em outras políticas e normas internas, como o Código de Conduta Ética, a Política de Sustentabilidade, a Norma de Risco Socioambiental, a Política de Diversidade e Inclusão e a Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização, reforçando e também estabelecendo diretrizes específicas de direitos humanos para a prevenção aos riscos que estamos expostos nas relações com os nossos funcionários, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade.

Como parte do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, disponibilizamos canais de comunicação para que funcionários e colaboradores (profissionais terceirizados) realizem manifestações relativas a eventuais violações aos direitos humanos. Mantemos, ainda, um processo estruturado para tratativa das manifestações e para o monitoramento de indicadores relacionados. Também são disseminados periodicamente conteúdos e realizadas capacitações sobre o tema. Saiba + em Não Discriminação e respeito aos direitos humanos, p. 150.

Na relação com os fornecedores, por meio do Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS), promovemos o respeito aos princípios éticos, de integridade e sustentabilidade, com ênfase em direitos humanos e gestão socioambiental. Saiba + em Fornecedores, p. 174.

Com os clientes e parceiros de negócios, especialmente nos casos de concessão de financiamentos, o monitoramento quanto a possíveis descumprimentos aos direitos humanos faz parte do escopo de atuação do gerenciamento dos riscos socioambientais da Organização, sob responsabilidade do Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR). Saiba + em Gerenciamento de Riscos, p. 64.

No âmbito da Bradesco Cartões, os contratos de correspondente bancário atrelados aos contratos das *joint ventures* da BradesCard e Bradesco S. A. relacionadas à venda de cartões de crédito, empréstimos e recebimento de faturas



SAIBA+

Clique aqui e conheça a nossa Política de Direitos Humanos

possuem cláusulas específicas de combate ao trabalho infantil e escravo e de respeito ao meio ambiente, entre outros aspectos. As cláusulas seguem as melhores práticas sugeridas pelos vários departamentos de Controle e Jurídico da Organização Bradesco. Vale ressaltar que, embora exista autonomia de atuação entre as partes dentro de suas responsabilidades nas *joint ventures*, em que os funcionários dos parceiros normalmente estão subordinados a um próprio código de ética do varejista, também é distribuído o Código de Conduta Ética do Bradesco para conhecimento e melhoria da qualidade e das condições do trabalho e redução de impactos socioambientais. Visitas periódicas são efetuadas como mecanismo de acompanhamento e, se qualquer desvio de conduta for observado na ocasião, os temas e eventuais problemas são escalados aos mais altos comitês de gerenciamento

das parcerias para a devida tomada de providências.

Na Gestão de ativos, como signatária dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI), a Bradesco Asset Management S.A. (BRAM) dispõe de um normativo de investimentos responsáveis, que considera aspectos socioambientais, incluindo os de direitos humanos no processo de avaliação dos seus ativos. Saiba + em Gestão de ativos, p. 78.

A nossa atuação também é reforçada pela adesão a compromissos voluntários com foco no tema, conforme reportado na p. 42.

PRINCÍPIOS PARA RESPONSABILIDADE BANCÁRIA

O Bradesco foi o único banco brasileiro a participar da construção dos Princípios para Responsabilidade Bancária desenvolvidos por 30 instituições financeiras, de todos os continentes, junto ao braço financeiro do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (ou UNEP FI, na sigla em inglês).

Os Princípios reforçam o papel dos bancos como agentes de transformação positiva na sociedade em que eles atuam, destacando as contribuições das

instituições financeiras para as principais agendas nacionais e internacionais de desenvolvimento – como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas.

A implementação do compromisso assumido demanda esforços de toda a Organização e ações transversais que vão desde o engajamento do público interno até a revisão da estratégia.

Princípios	Ações de alinhamento
<p>1. Alinhamento Alinharemos nossa estratégia de negócio para ser consistente e contribuir com as necessidades dos indivíduos e os objetivos da sociedade, conforme expressado nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, Acordo de Paris e <i>frameworks</i> nacionais e internacionais relevantes.</p>	<p>A Estratégia de Sustentabilidade, desenvolvida no final de 2019, teve entre as diretrizes a Agenda 2030 e o Acordo de Paris e também está em linha com a realidade brasileira com os principais movimentos do mercado.</p> <p>Saiba + Estratégia de Sustentabilidade Mudanças Climáticas Integração dos ODS na estratégia de negócios</p>
<p>2. Definição de Impactos e Metas Aumentaremos, de maneira contínua, nossos impactos positivos, ao mesmo tempo que reduziremos os impactos negativos e gerenciaremos os riscos às pessoas e ao meio ambiente decorrentes de nossas atividades, produtos e serviços. Para isso, iremos estabelecer e publicar metas para que possamos ter impactos mais significativos.</p>	<p>A análise de nossa estrutura, nosso portfólio de produtos e de nossas carteiras de negócios compõem a avaliação dos impactos de nossas operações e negócios. Por meio da gestão e de metas referentes aos impactos de mudanças climáticas, a promoção de negócios sustentáveis e a gestão de riscos promovemos impactos positivos e reduzimos os potenciais impactos negativos na sociedade e no meio ambiente e também incentivamos práticas sustentáveis – como a transição para uma economia mais inclusiva e de baixa emissão de carbono.</p> <p>Saiba + Mudanças Climáticas Negócios Sustentáveis Gestão de Riscos</p>
<p>3. Clientes & Consumidores Trabalharemos de maneira responsável com nossos clientes e consumidores para incentivar práticas sustentáveis e possibilitar atividades que criem uma prosperidade compartilhada para gerações atuais e futuras.</p>	<p>Sabemos de nossa responsabilidade no relacionamento junto aos clientes e de nossa capacidade de influenciar comportamentos e práticas mais sustentáveis. Por isso, oferecemos para pessoas físicas e jurídicas produtos e serviços com esse foco e também apoiamos os clientes individuais a ampliarem seu conhecimento sobre gestão financeira por meio da orientação, engajamento e capacitação. Adicionalmente, primamos pela ética e integridade no relacionamento com os nossos clientes.</p> <p>Saiba + Ética e Integridade Negócios Sustentáveis Mudanças Climáticas Sociedade</p>
<p>4. Stakeholders Iremos, de maneira proativa e responsável, consultar, envolver e fazer parcerias com <i>stakeholders</i> relevantes para atingir os objetivos da sociedade.</p>	<p>Nossa Política de Engajamento de Partes Interessadas direciona o envolvimento de públicos relevantes, quando viável, nos processos de construção e revisão estratégicas.</p> <p>Adicionalmente, a Organização se envolve em uma série de fóruns de discussão (setoriais, multissetoriais e institucionais); apoia compromissos voluntários; e forma parcerias com foco no desenvolvimento sustentável.</p> <p>Saiba + banco.bradesco/ri Compromissos Voluntários</p>
<p>5. Governança & Cultura Implementaremos nosso comprometimento a esses Princípios por meio de uma governança efetiva e uma cultura de responsabilidade bancária.</p>	<p>A estrutura de governança corporativa da Organização direciona a gestão de sustentabilidade. Nesse contexto, destacam-se as estruturas dedicadas, como a Comissão de Sustentabilidade e o Comitê de Sustentabilidade e Diversidade, com responsabilidade pela definição e implementação de políticas, normas e estratégias.</p> <p>As diretrizes e ações de comunicação, engajamento e capacitação favorecem a construção de uma cultura voltada à responsabilidade bancária e sustentabilidade. Um exemplo são as ações voltadas à educação financeira, que favorecem maior conhecimento sobre o tema aos funcionários, gerando impactos positivos diretos em seu relacionamento com clientes e a adequada oferta de orientação, produtos e serviços financeiros.</p> <p>Saiba + Governança de Sustentabilidade Valor Social</p>

Princípios

6. Transparência & Prestação de Contas
Revisaremos, periodicamente, nossa implementação individual e coletiva desses Princípios e seremos transparentes em nossa prestação de contas para os impactos positivos e negativos e nossa contribuição aos objetivos da sociedade.

Ações de alinhamento

Estamos gradualmente aprimorando a mensuração e a divulgação de nossas práticas de gestão, resultados e dos impactos de nossas operações e negócios. Nesse sentido, o engajamento com clientes, entidades setoriais e de pesquisa são instrumentais para o aumento da compreensão e o avanço na transparência em nossos reportes.

Saiba + em Apresentação



SAIBA+

sobre a performance no site banco.bradesco/ri

PERFORMANCE NA GESTÃO AMBIENTAL, SOCIAL E DE GOVERNANÇA (ASG)

A atuação do Bradesco em direção à sustentabilidade e sua performance quanto a fatores ASG (ambientais, sociais e de governança) são reconhecidas nas avaliações dos principais índices de sustentabilidade de bolsas de valores e agências especializadas em ratings ASG.

Em 2019, a performance do Banco foi majoritariamente classificada acima da média do mercado, resultado do esforço corporativo em implementar as melhores práticas de sustentabilidade corporativa.

ÍNDICES DE BOLSAS DE VALORES

Dow Jones Sustainability Index – o Bradesco se manteve nas carteiras Mundo e Mercados Emergentes da bolsa de valores de Nova York e se posicionou como banco privado brasileiro com melhor avaliação.

Índice de Sustentabilidade Empresarial – o Bradesco confirmou a presença no ISE, da B3, pela 15ª edição consecutiva.

Saiba + em https://www.bradesco.com.br/siteBradescoRI/Paginas/obradesco/200_sustentabilidade.aspx

AVALIAÇÕES E RATINGS DE AGÊNCIAS ESPECIALIZADAS



PRÊMIOS

Guia Exame de Sustentabilidade – Bradesco entre as quatro instituições do setor financeiro destacadas no Guia em 2019.

Sustainability YearBook Award 2020 – Bradesco reconhecido pelo 2º ano consecutivo na categoria prata.



gerenciamento de riscos

SASB FN-IN-550A.3

A natureza das atividades da Organização, a variedade de produtos e serviços financeiros e a globalização dos negócios nos deixam expostos a um conjunto de riscos (crédito, mercado, operacional, liquidez, reputacional, socioambiental e outros) e exigem que tenhamos uma estrutura robusta e integrada de gerenciamento de riscos. Para o Bradesco, o gerenciamento de riscos é imprescindível para a sustentabilidade e estabilidade do negócio no longo prazo e fundamental para assegurar segurança e conforto a todas as partes interessadas.

Nosso gerenciamento de riscos obedece às diretrizes definidas pelo Conselho de Administração e por nossa estrutura de comitês, que estabelecem os objetivos globais do tema, posteriormente desdobrados

em metas e limites a serem cumpridos pelas unidades de negócio gestoras de riscos. As unidades de controle e gerenciamento de risco e capital apoiam a administração, sendo responsáveis pelo monitoramento e análise de risco e capital.

Contamos, ainda, com processos consistentes (metodologias, modelos e ferramentas de mensuração e controle) para identificar, mensurar, acompanhar e reportar de modo proativo os riscos para que eles sejam evitados ou mitigados.

A Organização realiza o acompanhamento e o controle da suficiência de capital e da liquidez de maneira a atender tanto aos níveis mínimos regulatórios (estabelecidos pelo Banco Central e divulgados trimestralmente no Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3, disponível em: banco.bradesco/ri), quanto aos níveis de *Apetite a Riscos (buffers)* definidos e aprovados pelo Conselho de Administração. Esse processo conta com a utilização de cenários de teste de estresse para auxiliar na calibração e definição dos *buffers*. Os testes de estresse, além de aprofundar e difundir o conhecimento do perfil de risco da Organização,

contribuem para a antecipação de possíveis fragilidades, mitigação de situações de estresse e avaliação dos seus impactos no negócio. Possuímos também um programa de Gerenciamento de Continuidade de Negócios (GCN), que direciona os departamentos no planejamento constante de respostas a incidentes que possam causar a interrupção de nossas atividades, mitigando, dessa forma, possíveis impactos **SASB FN-CB-550A.2; FN-IB-550A.2**

mapa de riscos

- › Crédito
- › Mercado
- › Operacional
- › Subscrição
- › Liquidez
- › Socioambiental
- › Estratégia
- › Reputação
- › Modelo
- › Contágio
- › Conformidade, Conduta e Ética
- › Cibernético



SAIBA+

Os vários instrumentos de gerenciamento de riscos estão em constante aperfeiçoamento. Confira no Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3, disponível em: banco.bradesco/ri

GOVERNANÇA DE RISCOS

As estruturas de gerenciamento de riscos e capital são compostas por diversos comitês, comissões e departamentos que subsidiam o Conselho de Administração, o Diretor-Presidente, o Diretor de Riscos (*Chief Risk Officer – CRO*) e a Diretoria Executiva da Organização na tomada de decisões.

A Organização dispõe do Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital (COGIRAC), que tem por objetivo assessorar o Conselho de Administração no desempenho das suas atribuições relacionadas às políticas de gerenciamento e limites de exposição a riscos e assegurar o cumprimento dos processos, políticas e normas relacionadas no âmbito

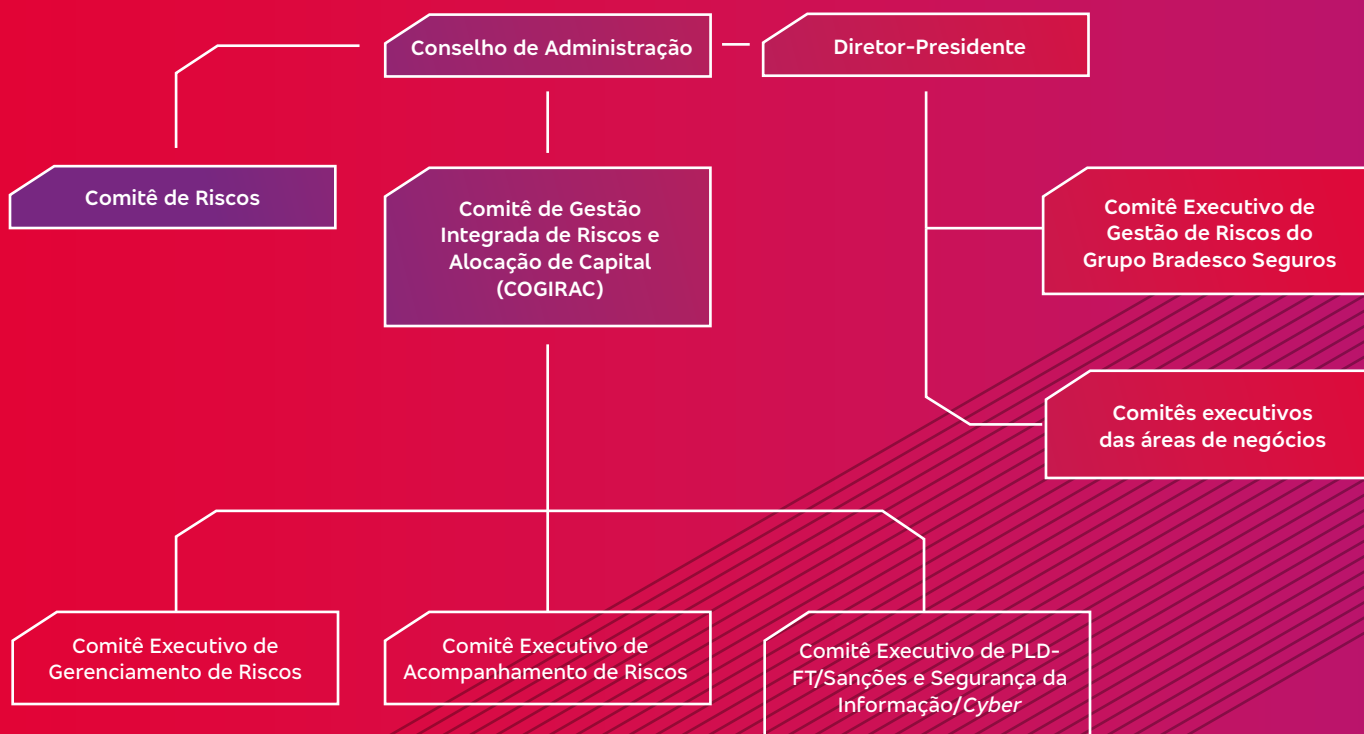
da Organização e o cumprimento de regulamentações e legislações aplicáveis à Organização.

Subsidiando esse comitê, existem os Comitês Executivos de: a) Acompanhamento de Riscos, b) Gerenciamento de Riscos, c) PLD-FT/Sanções e Segurança da Informação/*Cyber*, d) Gestão de Riscos do Grupo Bradesco Seguros e da BSP Empreendimentos Imobiliários. Há, ainda, o Comitê Executivo de Produtos e Serviços e os Comitês Executivos das áreas de negócios, que, dentre suas atribuições, sugerem os limites de ex-

posição a seus respectivos riscos e elaboram planos de mitigação a serem submetidos ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital e ao Conselho de Administração.

Na estrutura de governança, destaca-se também o Comitê de Riscos, cujo objetivo principal é avaliar o arcabouço de gerenciamento dos riscos da Organização e, eventualmente, propor aperfeiçoamentos.

O COGIRAC e o Comitê de Riscos assessoram o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições na gestão e controle dos riscos, do capital, controles internos e *compliance*.



Programa de Testes de Estresse

O programa contempla:

- Amadurecimento do assunto nos processos de governança e gestão da Organização, contribuindo para a disseminação e o fortalecimento da cultura de riscos;
- Ampliação do grau de envolvimento das demais áreas da Organização nos processos de discussão e definição dos modelos e premissas utilizados nas projeções;
- Utilização de cenários macroeconômicos, idiossincráticos e reversos, ampliando o escopo dos exercícios realizados;
- Simulações de estresse realizadas de forma mais tempestiva e frequente, auxiliando à Diretoria Executiva nas tomadas de decisão e na calibração dos limites do apetite a riscos e plano de recuperação.

Gerenciamento de Continuidade de Negócios (GCN)

Destacam-se os principais itens no programa:

- Mapeamento e revisão (periódica) de nossos processos críticos;
- Avaliação constante das estratégias de continuidade;
- Treinamento contínuo de nossos funcionários;
- Exercícios dos planos de continuidade;

Nossas ações de continuidade de negócios são desenvolvidas internamente, baseadas nas melhores práticas divulgadas pelos principais órgãos internacionais do setor, tais como o DRI International, dos Estados Unidos, e o Business Continuity Institute (BCI), da Inglaterra.

DIRETRIZES DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Em relação à disseminação da cultura de riscos, a Organização dispõe de políticas, normas e procedimentos para realizar o gerenciamento dos riscos e do capital. Esses instrumentos estabelecem as diretrizes básicas de atuação expressas pela alta administração em consonância com os padrões de integridade e valores éticos da instituição e alcançam todas as atividades da Organização e empresas ligadas.

As políticas, normas e procedimentos asseguram que a Organização mantenha uma estrutura de controle compatível com a

natureza de suas operações, a complexidade dos seus produtos e serviços, atividades, processos, sistemas e a dimensão de sua exposição aos riscos.

As políticas de gerenciamento de riscos e de capital estão alinhadas aos objetivos estratégicos da Organização, às melhores práticas nacionais e internacionais, em conformidade com leis e regulamentos dos órgãos supervisores, sendo revisadas no mínimo uma vez por ano pelo Conselho de Administração e disponibilizadas a todos os funcionários e empresas ligadas por meio da intranet corporativa.

políticas de gerenciamento de riscos e capital

- › Governança Corporativa
- › Gestão de Riscos
- › Risco de Crédito
- › Risco de Mercado
- › Risco de Liquidez
- › Risco Operacional
- › Risco de Subscrição
- › Risco de Modelo
- › Risco de Estratégia
- › Continuidade de Negócios
- › Contratação e Gestão de Serviços Terceirizados
- › Corporativa de Sustentabilidade
- › Gerenciamento de Capital
- › Controles Internos
- › Conformidade (*Compliance*)

GERENCIAMENTO DE RISCOS NO GRUPO BRADESCO SEGUROS

O Grupo Bradesco Seguros conta com uma estrutura de gestão de riscos própria, que tem como objetivo assegurar que os riscos sejam identificados, analisados, mensurados e tratados, em linha com normas, critérios, controles e procedimentos de gerenciamento de risco.

Anualmente, é realizado o cálculo da margem de solvência necessária para cobrir perdas decorrentes dos riscos catastróficos das empresas Bradesco Auto e Ramos Elementares, Bradesco Saúde e Bradesco Vida e Previdência, incluindo catástrofes causadas pelo homem e catástrofes naturais, como vendavais, tremores, chuvas de granizo, inundações e deslizamentos de terra.

Os principais desafios da área responsável são garantir a existência de processo formal de gerenciamento de riscos e difundir a cultura de gerenciamento de riscos no âmbito corporativo, estabelecendo processos, metodologias e ferramentas para identificar, avaliar, mensurar, tratar e monitorar as exposições a riscos atuais e emergentes considerados materiais ou prioritários e assegurando a existência de normas, critérios, controles e procedimentos que garantam ao Grupo Bradesco Seguros o adequado nível de gerenciamento de risco, bem como a existência de estratégia e de planos de ação para situações de crise.



riscos emergentes GRI 102-11

A Organização atua para aperfeiçoar continuamente o processo de gestão de riscos emergentes, visando possibilitar seu adequado gerenciamento e permitir que sejam tomadas medidas preventivas para evitar sua materialização, minimizar seus efeitos adversos e maximizar as oportunidades.

Esse processo consiste na identificação, avaliação e monitoramento dos riscos emergentes, e é conduzido por uma comissão multidepartamental, que se reporta aos fóruns de controle de riscos da Organização. A comissão é

coordenada pelo Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR), que conta em sua estrutura com uma área dedicada à condução das discussões relacionadas a riscos emergentes.

Atualmente, entre os riscos classificados como emergentes pela Organização podemos citar as mudanças climáticas e as inovações em serviços financeiros (*fintechs*). A seguir, apresentamos como compreendemos e gerenciamos os riscos ligados às mudanças climáticas e à presença das *fintechs*.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS GRI 201-2

Os efeitos da crise climática são considerados o maior risco global para a próxima década. De acordo com o relatório global de riscos de 2019, divulgado no Fórum Econômico Mundial, dos dez riscos dominantes a longo prazo, cinco estão relacionados com as alterações climáticas. Com isso, é preciso estar preparado para enfrentar os riscos, uma vez que o tema possui caráter complexo e impõe grandes desafios para a sustentabilidade dos negócios no longo prazo.

Na Organização Bradesco, os riscos decorrentes das mudanças climáticas são classificados como riscos emergentes, sendo gradualmente incluídos no gerenciamento de riscos e impactos socioambientais, no âmbito de nossas operações e nossos negócios.

Para o setor financeiro, os impactos poderão ser sentidos no aumento da inadimplência e na redução do valor de projetos e empresas em determinados setores mais expostos (por exemplo, agricultura, geração de energia e transportes); na depreciação de ativos investidos, financiados ou obtidos como garantias; e no aumento dos sinistros de bens segurados, entre outros.

Como risco de caráter fortemente atrelado a cenários futuros, com condições socioeconômicas e ambientais diferentes das atuais e históricas, as avaliações de riscos e modelos econômicos tradicionais não conseguem prever com precisão suficiente os impactos das mudanças do clima. Portanto, a atuação frente ao tema demanda ações complexas e coordenadas dos setores da economia real e do setor financeiro, além de estudos que antecipem possíveis impactos.

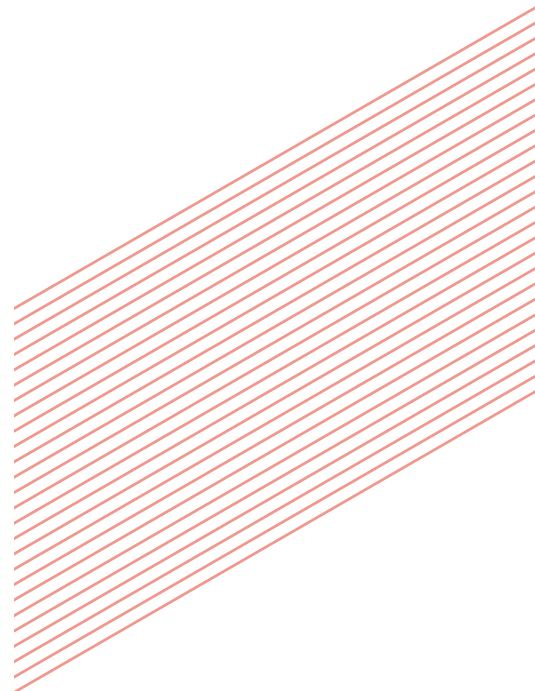
Buscando aprofundar a compreensão do tema, em 2019 contemplamos a preparação da Organização frente às mudanças climáticas na Estratégia de Sustentabilidade, promovendo o desenvolvimento de

iniciativas e práticas com foco em mensurar, monitorar e gerenciar os efeitos das mudanças no clima em nossas operações e negócios, no contexto da gestão de riscos socioambientais. Saiba + em Sustentabilidade/Mudanças climáticas, p. 44.

Entre os projetos desenvolvidos está a participação do Bradesco nos grupos de trabalho (fases 1 e 2, entre 2017 e 2020) da United Nations Environment Programme – Finance Initiative (UNEP FI), com o objetivo de desenvolver metodologias para mensurar os impactos financeiros nas carteiras de crédito de instituições bancárias advindos de cenário macroeconômico influenciados por riscos climáticos. As metodologias estabelecidas na fase 1, para fatores físicos e de transição, já foram publicadas. Saiba + em Sustentabilidade/Mensurando os riscos das mudanças climáticas, p. 50.

Os avanços são acompanhados pelo Comitê de Sustentabilidade e Diversidade, Comitê de Riscos e pela Comissão de Sustentabilidade, além de envolver diversos departamentos da Organização. Saiba + em Sustentabilidade/Governança climática, p. 44.

Com o objetivo de contribuir para a agenda e trazer novidades para a gestão da Organização, também nos engajamos com *stakeholders* em fóruns setoriais e multissetoriais, como as câmaras temáticas do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), as comissões e os grupos de trabalho da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e da Confederação Nacional das Empresas de Seguros (CNseg), além da plataforma Empresas pelo Clima (EPC), da iniciativa Ciclo de Vida Aplicado (CiViA) e do Sistema de Comércio de Emissões (SCE), do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (GVces).



INOVAÇÕES EM SERVIÇOS FINANCEIROS (*FINTECHS*)

As inovações em serviços financeiros vêm provocando mudanças na maneira como os produtos e serviços são disponibilizados aos clientes, o que consequentemente impacta sua percepção de valor. Nota-se uma transformação na maneira como as pessoas interagem entre si e com as empresas, cada vez mais baseada em dispositivos digitais, com a busca por experiências fluidas e sem fricção e com uma estrutura de rede de conexões bastante ampla.

Em paralelo a isso, órgãos reguladores ao redor do mundo estão seguindo uma agenda que busca promover a inclusão financeira e a modernização de produtos e serviços financeiros, entre outros objetivos. É possível destacar a regulação de *open banking*, que define o compartilhamento de dados financeiros dos clientes e a autorização de pagamentos por terceiros, caso autorizados pelo cliente. Além disso, vale ressaltar a aprovação da Lei Geral de Proteção de Dados, regulação de pagamentos instantâneos (e a construção do PIX, pelo Banco Central), *sandbox* regulatório e outras medidas, que fazem parte da agenda do Banco Central e demais entidades regulatórias envolvidas.

Adicionalmente, os novos meios de utilização de tecnologias de informação na indústria financeira – plataformas de financiamento coletivo (*crowdfunding*), prestação de consultoria financeira automatizada (*robot-advisor*), soluções de inteligência artificial para apoiar operações e desenvolvimento de soluções baseadas na tecnologia de *blockchain*, dentre outros – podem representar maior velocidade e facilidade de troca entre prestadores de serviços, com potencial impacto nos modelos atuais de negócios do setor bancário.

Ao mesmo tempo, a oferta de serviços financeiros está sendo afetada pelo surgimento de novos modelos de negócios desenvolvidos com base nessas inovações e em novas tecnologias. Os principais novos competidores nesse mercado são as *fintechs* e *big techs*, que propõem novos modelos de negócio e utilizam tecnologia de maneira intensiva para oferecer produtos e serviços financeiros, muitas vezes combinados a outros serviços que compõem determinada jornada dos clientes.

Se em um primeiro momento as *fintechs* se propuseram a tentar substituir os bancos, já se percebe maior movimento em direção à realização de parcerias com os incumbentes, que acaba sendo profícua para todos. Nota-se ainda o surgimento de novos bancos digitais que, para poderem ampliar sua oferta de serviços, acabam se unindo a outras *fintechs* e *startups*. O uso de inteligência artificial e outras tecnologias, combinado com o foco na experiência do cliente e a vantagem de não terem que lidar com sistemas legados, lhes gera maior eficiência. Por outro lado, merece destaque a dificuldade que os novos entrantes

têm de garantir a segurança das transações e da guarda de informações confidenciais.

As *big techs*, por outro lado, buscam se manter como empresas de tecnologia, mas vêm criando ofertas de serviços financeiros (muitas vezes por meio de parcerias com bancos). Estas empresas possuem grande volume de recursos para investir, além de utilizarem a tecnologia de maneira intensiva e aproveitarem dados não estruturados e em tempo real para gerar novas oportunidades de negócio. Muitas vezes, seu modelo de negócio se baseia na estruturação de redes entre usuários e provedores de serviço, o que lhes dá a capacidade de crescer de maneira sustentável e explorar novos negócios com os diferentes agentes do mercado.

Por fim, a tecnologia tem avançado de maneira acelerada, com o crescente uso de inteligência artificial, *big data*, IoT, *blockchain*, entre outras, no setor financeiro. Ao analisar os impactos dessas inovações, considerando uma maior exposição de informações sensíveis no gerenciamento de riscos, nota-se um sistema financeiro mais vulnerável, que requer novas camadas de segurança. Por outro lado, surgem oportunidades de novas linhas de negócio para a oferta de produtos e serviços financeiros e não financeiros. É preciso também avaliar os potenciais desafios e oportunidades que o arcabouço regulatório exigirá para o desenvolvimento e a difusão dessas tecnologias, bem como estudar a adoção de medidas para o aprimoramento da segurança da informação e cibernética de forma a garantir a resiliência dos sistemas digitais e a privacidade no uso das informações dos clientes.

O *open banking*, já mencionado anteriormente, deverá entrar em vigor nos próximos meses. Por um lado, as instituições financeiras terão o desafio de criar toda a infraestrutura de APIs para operacionalizar o compartilhamento de dados dos clientes e a autorização de pagamentos. Por outro, existem diversas oportunidades a serem exploradas, tais como oferecer para os clientes a agregação de seus dados financeiros (buscando suas informações em outros bancos e instituições), comparação de produtos e serviços, oferta integrada de serviços, entre outras. Além disso, novas fontes de receita podem ser exploradas, com destaque para a criação de novas linhas de negócio com *banking-as-a-service*, oferta de serviços em plataforma, construção de ecossistemas e participação em plataformas de terceiros. Este tema já vem sendo trabalhado pela Organização em diferentes frentes coordenadas.

Tendo em vista a complexidade do tema, como forma de aproveitar as

oportunidades e mitigar os riscos e os seus consequentes desafios provenientes das inovações em serviços financeiros, estruturamos o tema da inovação como um dos pilares estratégicos da Organização Bradesco e também como um dos temas prioritários em nossa matriz de relevância.

Atuamos com foco na melhor experiência e jornada dos clientes, acelerando nossos recursos por meio de desenvolvimento interno e de parcerias estratégicas, com as melhores empresas de tecnologia do mundo e novos entrantes no mercado. Investimos anualmente cerca de R\$ 6 bilhões em tecnologia e pautamos nossa estratégia em três pilares que compreendem a aceleração digital, o banco 100% digital (next) e o novo modelo de negócios com base no *open banking*. Estamos transformando a nossa maneira de fazer negócios, evoluindo em funcionalidades e na satisfação do cliente, com ferramentas como a assistente BIA e o ecossistema de inovação inovabra (ver quadro).

- **BIA** (Bradesco Inteligência Artificial): se relaciona com o usuário, responde a perguntas sobre produtos e serviços e auxilia em transações, está presente no aplicativo do Bradesco e pode ser acessada também por meio do WhatsApp e do Google Assistente.

- **inovabra**: ecossistema composto por oito instrumentos de atuação complementar desenvolvido para fomentar a inovação e acelerar a busca de novas soluções por meio do trabalho colaborativo com funcionários, áreas de negócios, clientes, empresas, *startups*, parceiros tecnológicos, investidores e mentores.

SAIBA+

Inovação digital

p. 84



risco cibernético e segurança da informação

GRI 103-1; 103-2; 103-3 | SASB FN-CB-230a.2; FN-CF-230a.3; FN-EX-550a.3

O gerenciamento de riscos da Organização considera aqueles riscos relacionados à segurança da informação e cibernética. Nossos controles incluem procedimentos, processos, estruturas organizacionais, políticas, normas e soluções de TI, que atendem os princípios de proteção relativos à confidencialidade, disponibilidade e integridade das informações. Os impactos reputacionais ou perdas financeiras decorrentes de ataques cibernéticos e vazamento de dados são consolidados em categoria específica denominada *Cybersecurity* na área de Risco Operacional, com o apoio de diversas outras áreas que integram o processo de gerenciamento de riscos. Na Comissão de Controles de Risco, analisamos o comportamento das perdas operacionais das áreas de negócios/dependências e buscamos garantir a eficácia dos processos e controles adotados. A comissão se reporta ao Comitê Executivo de Gerenciamento de Riscos. Os temas de relevância, debatidos nessa instância, são reportados ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, subordinado ao Conselho de Administração.

Contamos com a Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibernética, que orienta todos os funcionários e executivos do Bradesco sobre confidencialidade e proteção adequada de dados da Organização e dos clientes, entre outros pontos, de forma a mitigar os riscos para a Organização e a sociedade. O tema é gerenciado pelo Departamento de Segurança Corporativa, com o envolvimento de diversas áreas e atuação em distintas frentes. Veja a seguir as instâncias e programas responsáveis pelos tópicos que fazem parte do tema de segurança da informação e cibernética.

- **Segurança da Informação:** área responsável por estabelecer e manter a política e as normas relacionadas, identificar e gerenciar os riscos de Segurança da Informação, manter o Programa Corporativo de Conscientização e Educação em Segurança da Informação e realizar palestras e sensibilizações, entre outras funções (*leia mais no box na próxima página*).
- **Programa de Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):** responsável pela adequação de processos e sistemas para atendimento aos direitos do titular dos dados e conformidade com os requisitos exigidos pela lei.

- **Governança de Segurança Cibernética e Incidentes:** responsável por desenvolver, monitorar e controlar a maturidade e o mapa de riscos cibernéticos, alinhados aos direcionamentos estratégicos da Organização, novos modelos de negócios, riscos e ameaças cibernéticas, bem como o atendimento aos órgãos reguladores, com gestão do Modelo Operacional de Segurança da Informação (MOSI), métricas e indicadores, Prevenção ao Vazamento de Dados (DLP) e Incidentes de Segurança da Informação, estabelecendo o Plano Diretor de Segurança da Informação (PDSI); demonstra e reporta a Visão Integrada de Segurança da Informação na Organização.

- » **Programa de atendimento à Resolução nº 4.658 do Banco Central do Brasil:** dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.

- **Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT):** responsável em elaborar, manter e implementar políticas e normas pertinentes ao assunto, desenvolver e aprimorar ferramentas de monitoramento para identificar e analisar eventuais indícios de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo. Reportando as transações e/ou situações com indícios de ocorrência de lavagem de dinheiro e/ou financiamento ao terrorismo ao Coaf (Conselho de Controle de Atividades Financeiras).

- **Prevenção a Fraudes Eletrônicas, Fraudes Documentais e Soluções de Segurança:** responsável por projetos e processos que identificam e mitigam os riscos de perdas financeiras e impactos negativos à imagem do Bradesco. Inclui monitoramento de transações nos canais digitais, análise de documentos na abertura de contas, inclusive digitais, e desenvolvimento de soluções que garantam a usabilidade e a segurança para os usuários.

SASB FN-CF-230a.2

- **Gestão de Acessos e Identidades:** responsável pela gestão de acessos na Organização, que visa impedir o uso indevido dos nossos sistemas, e pela governança de dispositivos de autenticação (Token, Biometria e outros), para funcionários e clientes.

- **Segurança Física e Patrimonial:** responsável em manter a estrutura com recursos materiais e humanos especializados e dispositivos de segurança para aplicação das Normas de Segurança em conformidade com a Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983, e com o Plano de Segurança, determinado pela

conscientização de funcionários

A área de Segurança da Informação participa de encontros, fóruns, grupos de trabalhos, comissões e subcomissões internas e externas e eventos técnicos para assessorar o Comitê Executivo de PLDFT/Sanções e Segurança da Informação/Cyber. Sob a coordenação do Departamento de Recursos Humanos/Unibrad, a Organização mantém amplo programa de treinamento para os funcionários (curso Introdução à Segurança da Informação, Cartilha Segurança Corporativa, webséries Proteja-se, A Mobilidade e as Mídias Sociais e vídeos de segurança corporativa). O *e-learning* sobre o tema é obrigatório e inclui pós-teste, que requer nota igual ou superior a 70% para aprovação. A Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibernética fica disponível aos funcionários e partes interessadas no site de Relações com Investidores, e em cartazes afixados nas dependências

Polícia Federal, mantendo avaliação constante dos dispositivos e da logística de pontos vulneráveis, dispondo de plantão de atendimento 24 horas, visando prevenir e orientar ações para minimizar os efeitos de eventuais sinistros.

Além das áreas que atuam diariamente com o tema, há o Comitê Executivo de PLDFT/Sanções e Segurança da Informação/Cyber, ligado à Diretoria Executiva, e a Comissão de Segurança Corporativa, instância multidisciplinar composta por funcionários de diversas áreas. Não registramos, nos últimos quatro anos, vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes identificados. **GRI 418-1**



gerenciamento de riscos socioambientais SASB FN-CB-410a.2

Os riscos socioambientais associados às instituições financeiras são, em sua maior parte, indiretos, e advêm das relações de negócios, incluindo aquelas com a cadeia de Fornecimento (*leia mais em Fornece-dores, p. 174*) e com os clientes por meio de atividades de financiamentos e investimentos. Nossa Norma de Risco Socioambiental define os escopos de avaliação quanto à exposição do Bradesco aos riscos socioambientais.

Alinhada à Política Corporativa de Sustentabilidade, a norma é de responsabilidade do Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR), que assessora o Comitê Executivo de Gerenciamento de Riscos, que, por sua vez, apoia o Diretor-Presidente do Bradesco na condução dos temas pertinentes. Os assuntos relevantes debatidos no comitê executivo também são reportados aos comitês de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de

Capital e de Riscos, subordinados ao Conselho de Administração.

Desde 2009, a Organização conta com normas para avaliação socioambiental para concessão de crédito. Antes de aprovar a concessão de crédito a um cliente, os riscos socioambientais são avaliados por meio de consultas a nossos bancos de dados internos e públicos, tais como o Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo, a Lista de Embargos do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) e Áreas Contaminadas registradas por órgãos ambientais estaduais. Também avaliamos por meio de pesquisas na mídia assuntos relacionados a acidentes ambientais, impactos em comunidades tradicionais e realocação de famílias, suspensão do processo de licenciamento e envolvimento com trabalho análogo a escravo e infantil. Durante a avaliação, solicitamos documentos e informações adicionais para esclarecimento e acompanhamentos periódicos.

De forma voluntária, somos signatários dos Princípios do Equador desde 2004 e asseguramos que os grandes projetos financiados e assessorados pela Organização e que se enquadram no compromisso sejam desenvolvidos e gerenciados de forma socialmente responsável e incorporem práticas de gestão ambiental e de direitos humanos em prol do desenvolvimento

sustentável. Quando necessário, também realizamos processos de due diligence para prevenir, mitigar e gerenciar os impactos adversos. Para os projetos (novos ou ampliações) enquadrados no compromisso, nossas avaliações seguem os Padrões de Desempenho, da International Finance Corporation (IFC), e as Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, do Banco Mundial, indo além da conformidade legal. Os *checklists* de análise avaliam critérios ambientais, sociais, saúde e segurança do trabalho, governança e de mudanças climáticas.

Para os projetos que são acompanhados e monitorados, o plano de ação consiste em avaliação realizada por consultoria independente, na qual são incluídos diversos pontos que devem ser cumpridos ao longo do período de vigência do contrato. Como exemplo, quando se constata um impacto relacionado à realocação involuntária de comunidades, exige-se que o processo seja realizado com a devida assistência, que o cliente realize reuniões a fim de obter acordos pacíficos entre as partes, acompanhadas por advogados e auditores especialistas nas questões sociais, e ofereça auxílio durante a escolha e aquisição do novo imóvel, eventuais adequações do imóvel adquirido e acompanhamento nas instalações novas.

Atualmente, o Bradesco se prepara para implementar a nova versão dos Princípios do Equador, que deve

78 projetos

monitorados em 2019 com
critérios ambientais, sociais
e de direitos humanos

entrar em vigor no segundo semestre de 2020. Com a adequação à quarta versão do compromisso, passaremos a considerar aspectos de direitos humanos e mudanças climáticas de modo mais abrangente, garantindo nosso alinhamento às melhores práticas internacionais.

A área de Análise e Controle de Risco Socioambiental, ligada ao Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR), emite pareceres que influenciam a tomada de decisão no que diz respeito às concessões de crédito, avaliações de garantias imobiliárias e de investimentos com características de *private equity*, além dos processos de desenvolvimento de produtos e serviços, projeto de lei, doações e patrocínios e de relacionamento com fornecedores. Além das ferramentas de detecção e avaliação de risco, são considerados *checklists* setoriais, imagens de satélite (georreferenciamento) e monitoramento na mídia.

Em 2019, revisamos a metodologia de avaliação de risco socioambiental para as operações de crédito. Apoiados por uma consultoria especializada, atualizamos o escopo de avaliação de risco e estruturamos uma nova ferramenta de captura de informações, que amplia a coleta de informações ASG, direciona as análises para os setores de maior potencial de impacto socioambiental, de acordo com a relevância e a proporcionalidade da carteira de crédito da Organização, e aprimora a metodologia de classificação de risco socioambiental. A nova abordagem será implementada em 2020.

No site Bradesco Sustentabilidade, publicamos periodicamente exemplos de casos em que houve análise de potenciais riscos e impactos socioambientais em clientes e projetos (*veja o depoimento de um de nossos clientes monitorado segundo as diretrizes dos Princípios do Equador desde 2015*).

A área de Análise e Controle de Risco Socioambiental e seus profissionais passam por avaliações periódicas conduzidas pelas áreas de Auditoria Interna do Bradesco, que identifica oportunidades de melhoria nas metodologias aplicadas, nos relatórios gerenciais produzidos e na estrutura de governança definida para os riscos socioambientais.



SAIBA+

No site bradescosustentabilidade.com.br, divulgamos a Norma de Risco Socioambiental e a metodologia de análise dos riscos e impactos socioambientais para clientes e projetos.



Desde o primeiro ciclo de auditoria, identificamos no processo de atendimento aos Padrões de Desempenho do IFC (International Finance Corporation) uma importante ferramenta de melhoria contínua e de obtenção de boas práticas para manter e aprimorar nossa performance socioambiental. A parceria da empresa com o Bradesco, signatário dos Princípios do Equador, tem se mostrado um importante alicerce para o desenvolvimento dos nossos negócios, com as diretrizes dos Princípios do Equador apoiando transversalmente todas as áreas, como a implantação de um Sistema de Gestão Integrado, que, inclusive, serve de ponto de partida para futuras certificações."

cliente Bradesco do setor portuário

FINANCIAMENTO DE PROJETOS E NEGÓCIOS – IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DE FINANCIAMENTO DE PROJETOS E NEGÓCIOS

Avaliação de projetos/negócios ¹	2017	2018	2019
Número total de projetos/negócios	1.709	1.703	1.677
Número de projetos/negócios avaliados	1.709	1.703	1.677
Percentual do total de projetos/negócios avaliados	100%	100%	100%
Número de projetos/transações aprovados com ressalvas	296	275	268
Percentual do total de projetos/negócios aprovados com ressalvas	17%	16%	16%
Número de projetos/transações aprovados	1.209	1.339	1.316
Percentual do total de projetos/negócios aprovados	71%	79%	77%
Número de projetos/transações não aprovados	204	89	93
Percentual do total de projetos/negócios não aprovados	12%	5%	5%

1. O gerenciamento de riscos socioambientais tem como objetivo avaliar, identificar e monitorar, quando aplicável, os potenciais riscos envolvendo as seguintes operações: a. trabalho escravo: todas as operações independentes do valor; b. apontamentos de infrações ambientais e áreas contaminadas: operações a partir de R\$ 15 milhões; c. projetos imobiliários: limite de crédito imobiliário a partir de R\$ 30 milhões; d. projetos de mineração e ferro gusa: limites a partir de R\$ 25 milhões; e. Project Finance acima US\$ 10 milhões – operação categorizada e enquadrada nos Princípios do Equador; f. projetos não enquadrados nos Princípios do Equador: limites de financiamento a partir de R\$ 150 milhões; e g. setor com potencial risco socioambiental, conforme descrito na Norma de Risco Socioambiental (Grupos 1 e 2): limites a partir de R\$ 25 milhões.

Monitoramento de carteiras socioambientais com cláusulas de direitos humanos¹ GRI 412-3 (R\$ milhões)

Projetos		2017		2018		2019	
		Nº	Valor financiado	Nº	Valor financiado	Nº	Valor financiado
Enquadrados nos Princípios do Equador	A	10	3.994	9	3.918	10	3.797
	B	16	1.980	11	1.623	14	1.525
	C	7	1.973	6	1.733	4	728
Não enquadrados nos Princípios do Equador		96	6.266	64	4.413	50	3.368
Total		129	14.213	90	11.687	78	9.418

1. É possível observar uma redução nas avaliações no período, decorrente da liquidação e encerramento de contratos ativos de projetos enquadrados na carteira de monitoramento acompanhado pela área de risco socioambiental. Ao mesmo tempo, destaca-se que os projetos imobiliários atualmente financiados pelo Banco possuem cláusulas socioambientais padrão em todos os contratos, dos quais o tema direitos humanos é abordado e acompanhado para todas as operações.

Acordos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos GRI 412-3

Acordos	2017	2018	2019
Número total de acordos	129	90	78
Número total de acordos que incluem cláusulas de direitos humanos	129	90	78
Percentual de acordos que incluem cláusulas de direitos humanos	100%	100%	100%
Número total de acordos que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos	129	90	78
Percentual de acordos que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos	100%	100%	100%

Task Force On Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

O Bradesco é uma das organizações que apoia que o mercado reporte os impactos financeiros dos riscos e oportunidades relativas às mudanças climáticas, de acordo com as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

A iniciativa, criada em 2017, tem como objetivo fomentar que a tomada de decisão financeira considere os efeitos das mudanças climáticas nos negócios.

Em 2019, o Bradesco participou de duas iniciativas setoriais com foco no desenvolvimento de metodologias e ferramentas de gestão de riscos climáticos para a indústria bancária, em linha com as recomendações do TCFD. No âmbito internacional, somos parte do segundo projeto piloto da UNEP FI, ao lado de 32 bancos de diferentes países; no Brasil, compomos o grupo de trabalho da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) relacionado ao tema. Mais informações e resultados estão disponíveis no site unepfi.org.

RISCOS SOCIOAMBIENTAIS NO GRUPO BRADESCO SEGUROS GRI 201-2 | SASB FN-IN-410a.2; FN-IN-450a.3; FN-MF-450a.3

De forma autônoma à Organização, o Grupo Bradesco Seguros conta com uma área dedicada à avaliação de risco socioambiental. Em 2019, foram instituídos controles para mitigar os riscos socioambientais do

Grupo Bradesco Seguros, em linha com a norma do Banco Central do Brasil nº 4.327/2014. A norma dispõe sobre as diretrizes que devem ser observadas no estabelecimento e na implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central.

Um grupo de trabalho, com representantes de diversas áreas e das empresas do Grupo, elaborou e instituiu duas normas: a de Responsabilidade Socioambiental e a de Risco Socioambiental. Ambas as normas reúnem diretrizes para as questões ASG (Ambientais, Sociais e de Governança) e são válidas para todas as empresas do Grupo.

A Norma de Risco Socioambiental estabelece processos de gerenciamento de riscos, incorporando critérios ambientais, sociais e de governança no âmbito das atividades do Grupo, no desenvolvimento e oferta dos produtos e serviços e na gestão dos empreendimentos imobiliários por meio da identificação, avaliação, classificação, controle e mitigação desses riscos. A norma ainda prevê a avaliação da ética de responsabilidade socioambiental nas relações com fornecedores, clientes e parceiros de negócios, nas transações envolvendo doações e patrocínios, na gestão de contratos e de investimentos, além de repudiar toda e qualquer forma de atos discriminatórios, assédio de qualquer natureza, trabalho infantil e análogo ao escravo e exploração sexual.

Em linha com a política corporativa da Organização Bradesco, a Norma de Responsabilidade Socioambiental estabelece a incorporação de critérios ambientais, sociais e de governança no âmbito das atividades da Bradesco Seguros, zelando pela preservação do meio ambiente, quando do desenvolvimento e oferta de produtos e serviços e na gestão dos empreendimentos imobiliários. No aspecto ambiental, as prioridades são ecoeficiência e mudanças climáticas, de forma que sejam desenvolvidos produtos e serviços que contribuam com esses temas.



gestão de ativos

GRI 103-2; 103-3; SASB FN-AC-270a.3; FN-AC-410a.2

A BRAM (Bradesco Asset Management) gerencia fundos e carteiras de investimento para clientes de diferentes perfis e segmentos, tendo encerrado 2019 com um patrimônio sob gestão de R\$ 560,4 bilhões. Como signatária dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI), a BRAM conta com um normativo de investimentos responsáveis, que considera, entre outros aspectos: situações de corrupção e conflitos de interesse, cumprimentos aos requisitos legais, transparência e prestação de contas, respeito aos direitos humanos e trabalhistas e impactos ao meio ambiente e às mudanças climáticas. Emprega, assim, metodologias que analisam os riscos, oportunidades e impactos potenciais decorrentes de aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa (ASG) sobre o desempenho de seus ativos. Do total de ativos sob gestão da BRAM, R\$ 556,7 bilhões ou 99,3% foram analisados incluindo questões ambientais, sociais e de governança em 2019. **GRI FS11 | SASB FN-AC-410a.1**

A metodologia confere pesos diferentes aos aspectos monitorados e se estende a todas as classes de ativos (renda variável, renda fixa – títulos privados e públicos – e fundos de investimento). Para os títulos privados, as análises se baseiam nos temas materiais de cada setor para identificar os riscos e as oportunidades a que as companhias estão submetidas, enquanto

a avaliação dos títulos públicos abrange a qualidade regulatória e as políticas públicas para um bom atendimento à população em serviços básicos, a conservação do meio ambiente e a redução da desigualdade social. As análises têm como base documentos públicos e o diálogo com as empresas, que subsidiam um *rating* ASG.

No caso específico do fundo socialmente responsável (Performance SRI de Crédito Privado), é empregada a metodologia de empresa líder (*best in class*) para seleção dos ativos que compõem a carteira. A área de Análise de Investimentos realiza a avaliação ASG das empresas, identificando os riscos e oportunidades. No momento de seleção dos ativos, os gestores levam em consideração as empresas que estão mais bem avaliadas, buscando reduzir a exposição do fundo aos riscos pertinentes e capturar eventuais oportunidades.

GRI FS16 | SASB FN-AC-550a.1

Nos outros fundos da BRAM (carteiras de renda variável e renda fixa), a análise de riscos e oportunidades ASG subsidia os gestores no momento de alocação dos recursos, além de se constituir como um argumento para propor melhorias às escolhas dos investidores, que trarão retorno a todos os *stakeholders*.

Internamente, a Norma de Investimentos Responsáveis contém diretrizes sobre a inclusão de questões

ASG na análise e gestão de ativos, engajamento das empresas investidas, relacionamento com partes interessadas, exercício ao direito de voto e compromisso com a transparência e a prestação de contas. Vale ressaltar que o respeito aos direitos humanos e as boas práticas trabalhistas são consideradas na análise e gestão de ativos. O engajamento com as empresas investidas sobre tópicos socioambientais e de governança é de responsabilidade da área de Análise de Investimentos, com o apoio dos gestores das carteiras. Ao todo, foram engajadas 123 empresas em 2019. **GRI FS10; FS15; FS16**

Além da Norma de Investimentos Responsáveis, a BRAM obedece às diretrizes previstas no Código de Conduta Ética do Bradesco, Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Mercado Financeiro e de Capitais da Organização Bradesco e a Norma Corporativa de Engajamento com Partes Interessadas.

Vale lembrar que a BRAM possui sua Política de Direito de Voto para os fundos e carteiras de investimentos geridos e administrados internamente, que objetivam resguardar os interesses dos clientes nas votações em assembleias gerais das companhias investidas. As deliberações sobre a participação e orientação de voto ocorrem semanalmente. O comparecimento da BRAM é obrigatório nos casos em que o total de fundos sob a sua gestão é maior que 5% do capital social da companhia e/ou quando o fundo possui mais de 10% de seu patrimônio naquela companhia. Confira no quadro a seguir as políticas adotadas que garantem o desenvolvimento e a venda adequada de produtos e serviços financeiros da BRAM.

A meta até janeiro de 2020 era capacitar todos os gestores e analistas sobre a Norma de Avaliação de Investimentos Responsáveis e todos os funcionários das áreas comercial e de produtos sobre investimentos responsáveis, o que corresponde a um universo de 120 pessoas. Os treinamentos eram metas impostas para 2019 pela BRAM. Também para 2020, temos como meta publicar um relatório sobre a pegada de carbono do portfólio gerenciado e realizar fóruns de discussão visando o engajamento dos funcionários nos temas ASG.

A BRAM também participa de um grupo de trabalho composto por instituições signatárias dos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRI), dedicado a avaliar as empresas com maior exposição/risco de corrupção e engajá-las para que aprimorem seus ratings ASG. **GRI FS16**

SAIBA+

A Norma de Investimentos Responsáveis pode ser consultada no site da BRAM: https://www.bradescoasset.com.br/BRAM/static_files/portal/files/Governanca/Políticas%20BRAM/en/BRAM_Norma_de_Investimentos_Responsaveis_V3.pdf

Percentual de ativos sob gestão com avaliação ASG - GRI FS11

2015	2016	2017	2018	2019
2,52%	15,21%	72,67%	99,4%	99,3%

POLÍTICAS PARA O DESENVOLVIMENTO E A VENDA ADEQUADA DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS GRI FS15 | SASB FN-AC-270A.3; FN-AC-410A.3

Política, princípios e/ou códigos de conduta	Descrição e escopo	Mecanismos existentes para assegurar que essas diretrizes estão sendo implementadas e/ou executadas	Departamento responsável	Disponível para consulta
Norma de Conflito de Interesses BRAM	Regras para identificação, gerenciamento e mitigação de potenciais ou efetivos conflitos de interesses.	Publicação no site da BRAM Disponibilização no Portal Corporativo	BRAM	https://www.bradescoasset.com.br/SiteBram/pt/Governança/Normas-BRAM
Investimentos Pessoais – BRAM	Regras de negociações com títulos e valores mobiliários realizadas pelos funcionários da BRAM.	Publicação no site da BRAM Disponibilização no Portal Corporativo	BRAM	https://www.bradescoasset.com.br/SiteBram/pt/Governança/Normas-BRAM
Investimentos de Recursos Próprios – BRAM	Orientações e regras para investimentos de recursos próprios BRAM.	Publicação no site da BRAM Disponibilização no Portal Corporativo	BRAM	https://www.bradescoasset.com.br/SiteBram/pt/Governança/Normas-BRAM
Gestão de Risco – BRAM	Definição das regras para Gestão de Risco engloba Risco de Mercado, Risco de Crédito e de Contraparte, Risco de Liquidez, Risco Operacional e Risco de Concentração.	Publicação no site da BRAM Disponibilização no Portal Corporativo	BRAM	https://www.bradescoasset.com.br/SiteBram/pt/Governança/Normas-BRAM
Manual de Regras, Procedimentos e Controles Internos	Estabelece as diretrizes que garantam, por meio de Controles Internos adequados, o permanente atendimento às normas, políticas e regulamentações vigentes, referentes às modalidades de investimento, à própria atividade de administração de carteiras e valores mobiliários e aos padrões ético e profissional.	Publicação no site da BRAM Disponibilização no Portal Corporativo	BRAM	https://www.bradescoasset.com.br/SiteBram/pt/Governança/Normas-BRAM
Política de Voto	Estabelecer os requisitos mínimos e os princípios que nortearão a Política de Exercício de Direito de Voto, bem como os procedimentos a serem por ela adotados para o seu fiel cumprimento, resguardando os interesses dos cotistas dos fundos por ela geridos e atendendo às disposições do Código.	Publicação no site da BRAM Disponibilização no Portal Corporativo	BRAM	https://www.bradescoasset.com.br/BRAM/static_files/portal/files/Governanca_de_Fundo/Seguranca_para_o_Investidor/Proxy_Voting_maio_2017.pdf

Política, princípios e/ou códigos de conduta	Descrição e escopo	Mecanismos existentes para assegurar que essas diretrizes estão sendo implementadas e/ou executadas	Departamento responsável	Disponível para consulta
Segregação de Atividades – BRAM	Regras e procedimentos adotados relativos à Segregação de Atividades da BRAM	Publicação no site da BRAM Disponibilização no Portal Corporativo	BRAM	https://www.bradescoasset.com.br/SiteBram/pt/Governança/Normas-BRAM
Análise do Perfil do Investidor	Em 01/07/2015, entrou em vigor a Instrução Normativa da CVM nº 539, que dispõe sobre o dever de verificação da adequação dos produtos, serviços e operações, recomendados por instituições financeiras, ao perfil do cliente. A instrução exige que os gerentes das agências e os especialistas de investimentos, ao recomendarem produtos, realizarem operações ou prestarem serviços, verifiquem sua adequação ao perfil do cliente. Sendo assim, os clientes pessoa física e jurídica deverão obrigatoriamente passar pelo processo de API - Análise de Perfil do Investidor, salvo nos casos de dispensa conforme regulação. O processo de Análise de Perfil do Investidor (API) permite identificar o perfil do cliente antes da aplicação dos seus recursos, bem como possíveis divergências entre o perfil do investidor e a sua carteira, possibilitando a comunicação da situação ao cliente para análise e tomada de decisões.	É utilizado sistema que possibilita identificar o perfil do investidor e efetuar a gestão e manutenção das informações obtidas por meio do Questionário API, disponível no Portal Corporativo.	Departamento de Investimentos	Processo normatizado e disponível para consulta na intranet corporativa para os funcionários e <i>internet banking e mobile</i> para os clientes
Governança estabelecida para elaboração de carteira recomendada de investimentos	A governança do processo de elaboração das carteiras recomendadas é realizada pelo departamento de Investimentos mensalmente, envolvendo a Tesouraria, BRAM, DEPEC e Corretora para analisar e interpretar dados/fatos econômicos, visando à geração de um portfólio único por classe de ativo e segmento, considerando o perfil de investidor dos clientes.	Este portfólio é submetido ao Comitê Executivo de Investimentos	Departamento de Investimentos	Disponível para consulta na intranet corporativa para os funcionários e <i>internet banking e mobile</i> para os clientes.



tecnologia e inovação



Um dos elementos que constituem a cultura do Bradesco é o pioneirismo. Sempre estivemos motivados a acompanhar as mudanças da sociedade e do setor financeiro, antecipando tendências e transformando os desafios em oportunidades.

O cenário atual de tecnologia e inovação é mais do que nunca desafiador para o setor de tecnologia. Assistimos ao desenvolvimento sistemático de tecnologias disruptivas, a mudanças comportamentais da sociedade, a um novo contexto regulatório e à crescente competição entre as instituições financeiras tradicionais e novos entrantes, como as *fintechs*, *big techs* e *insurtechs*. Atentos a esses movimentos, temos claro o papel preponderante que a tecnologia e a inovação desempenham em nossos negócios. Não à toa, elas permeiam a estratégia da Organização e são os principais direcionadores que nos levarão para o futuro. Investindo e apostando em tecnologia e inovação, seguiremos entregando a melhor proposta de valor e a melhor experiência para todos os clientes do Bradesco.

Investimos anualmente cerca de R\$ 6 bilhões em tecnologia, contamos com uma robusta infraestrutura de Tecnologia da Informação e programas consolidados de cibersegurança (*leia mais no subcapítulo Gerenciamento de riscos*), aplicamos metodologias ágeis em nossas rotinas de trabalho e atuamos com base no conceito de *user experience* para entregar produtos e serviços mais amigáveis e aderentes às demandas de nossos clientes e usuários.

Por meio do inovabra, constituímos um completo ecossistema de inovação, que fomenta a inovação dentro e fora do Bradesco por meio do trabalho colaborativo com funcionários, áreas de negócios, clientes, empresas, *startups*, parceiros tecnológicos, investidores e mentores, com o objetivo de atender às necessidades dos nossos clientes e garantir a sustentabilidade dos negócios no longo prazo (*leia mais a seguir*).

Os resultados de nossos esforços se transformam em novos produtos e modelos de negócio e melhorias e simplificações de nossos processos, que são experimentados dia após dia pelos clientes do Bradesco.



R\$ 6 bi
investidos em
tecnologia
a cada ano

INOVAÇÃO DIGITAL

novos produtos, serviços e tecnologias disponíveis nos canais digitais, que se complementam com os canais físicos, simplificando a vida dos clientes e garantindo comodidade, agilidade e segurança.

A ESTRATÉGIA
DE INOVAÇÃO DA
ORGANIZAÇÃO
ESTÁ CENTRADA
EM TRÊS EIXOS:

OPEN BANKING

com o movimento regulatório que estabelece o compartilhamento de informações entre instituições financeiras e não financeiras, os bancos têm a possibilidade de firmar parcerias externas para oferecer novas linhas de negócios e atender a novos nichos de mercado.

NEXT

banco nativo digital idealizado para transformar a relação do público hiperconectado com dinheiro.



user experience

O Banco e o Grupo Bradesco Seguros investem em estudos e pesquisas para tornar a experiência do cliente cada vez melhor. Todo produto, canal ou serviço em desenvolvimento parte de metodologias de *user experience*, aplicadas por um time próprio com o apoio de parceiros estratégicos. A partir das investigações de persona e jornada, prototipamos e realizamos testes com usuários com base em uma lógica ágil, em times multidisciplinares, organizados em rede e com autonomia para tomar decisões, acelerando o processo. A experiência e a usabilidade facilitam a convergência digital de nossos clientes e reduzem o tempo de entregas dos produtos e serviços.

ciência de dados para melhorar a oferta aos clientes

Estão em execução no Banco dois projetos que envolvem a utilização de *big data* e *advanced analytics* orientados à criação de ofertas mais relevantes para o cliente.

No projeto CRM 2.0, reorganizamos a governança de decisão de ofertas com intenso uso de *analytics*, que incluiu a contratação de 80 cientistas de dados, bem como a implantação de tecnologia específica em parceria com uma empresa de referência em *software* de decisão de CRM.

No projeto Brain – Bradesco Inteligência de Negócio –, é utilizada a inteligência de dados para transformar a oferta de produtos de crédito para os nossos clientes, integrando jornadas, processos, preço e crédito, suportado por novas tecnologias de decisão em tempo real.

Adicionalmente, desde 2017 contamos com uma estrutura com foco em dados e *analytics*, que atua como centro de excelência. São mais de 200 engenheiros e cientistas de dados, que integram com as células especialistas das mais diversas áreas de negócio e de suporte da Organização. Além de projetos focados em melhorar a experiência dos clientes, o grupo trabalha na aplicação de algoritmos e modelos em diversos casos de uso para aumentar a eficiência operacional e aprimorar controles.

fomento à inovação no País

Uma das formas de incentivar a inovação no Brasil ocorre por meio da concessão de bolsas de mestrado para pesquisadores de diversas instituições de referência do País. Outra ação é nosso suporte financeiro para a estruturação de um hub integrado de pesquisa em computação na Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), que nos permitirá desenvolver projetos na área da ciência de dados com os pesquisadores da instituição.

Também somos parceiros do programa Inova Talentos, iniciativa do IEL e do CNPq, em que recebemos bolsistas (estudantes e recém-formados em cursos de graduação, mestrado e doutorado) que atuam em projetos de inovação ao lado dos funcionários do Banco. Foram 30 bolsistas nos últimos três anos, que atuaram em pesquisas sobre processamento de linguagem natural, otimização matemática, computação quântica e outros temas da ciência de dados. Parte significativa destes pesquisadores passou a ser integrante no nosso quadro de funcionários.



inovação digital

A BIA (Bradesco Inteligência Artificial) – iniciativa implementada com o apoio do ecossistema inovabra – representa um dos grandes impulsores da transformação digital no Bradesco, consolidando a liderança do Banco em Inteligência Artificial e o pioneirismo no campo da inovação.

Na primeira fase, em 2016, a BIA foi utilizada como solução de apoio interno para os funcionários da rede de agências, respondendo a dúvidas sobre produtos e serviços bancários. Em agosto de 2017, a BIA passou a interagir por voz e por texto com nossos clientes pelo aplicativo Bradesco, em linguagem natural, tendo em vista sua capacidade cognitiva suportada por seu motor de inteligência artificial.

Além de conhecer produtos e serviços financeiros, hoje a BIA

também possibilita a consulta ao saldo, últimos lançamentos da conta, índices financeiros e rede de agências mais próximas por meio de geolocalização.

Desde agosto de 2019, a BIA alcançou um novo patamar em experiência, com o projeto que possibilitou a realização de transferência entre contas Bradesco em uma jornada leve e intuitiva, comandada totalmente por voz, no aplicativo Bradesco pessoa física. A partir dessa iniciativa, a BIA passou a compreender as intenções verbalizadas pelo cliente, possibilitando a realização de transferência entre contas sem a necessidade de qualquer digitação, o que reforçou o propósito do Bradesco em ser inovador, pioneiro e centrado na melhor experiência aos seus clientes.

No segundo semestre de 2019, foi implantada uma habilidade que permite à BIA identificar as necessidades de crédito do cliente e oferecer opções de empréstimo, cuja contra-

tação está habilitada para ocorrer na própria jornada do *mobile*.

Além do app Bradesco Celular, a BIA está disponível nos apps do next e do Grupo Bradesco Seguros. Responde dúvidas no WhatsApp por mensagem de texto e está integrada ao Google Assistente, à Alexa (serviço da Amazon) e ao Apple Business Chat.

Já registramos mais de 269 milhões de interações; só no WhatsApp, 3,5 milhões de pessoas já conversaram com a BIA.

3,5
milhões

de pessoas já interagiram com a BIA pelo WhatsApp.

OUTRAS FRENTES

Considerando nosso pioneirismo com a biometria na palma da mão disponível em todas as máquinas de autoatendimento, passamos a oferecer também a biometria por voz pelo Fone Fácil e já estamos testando o reconhecimento facial. Em junho de 2019, a biometria na palma da mão passou por um avanço tecnológico, em que a leitura se tornou ainda mais precisa e eficiente no momento da validação.

Outra novidade foi a expansão do depósito imediato em dinheiro com reciclagem de notas. Com a solução, o cliente não utiliza mais envelopes, o valor em dinheiro é creditado em tempo real na conta do favorecido e as notas depositadas podem ficar disponíveis para outros clientes sacarem. Em 2019, contamos com 4,4 mil máquinas com a funcionalidade, em mais de 1,3 mil municípios, de todos os estados brasileiros. O canal de autoatendimento também possibilita o envio do comprovante por e-mail e a opção de não imprimi-lo, reduzindo o consumo de papel.

Estruturamos, ainda, um projeto para levar tecnologia e inovação aos quase 40 mil parceiros do Bradesco Expresso localizados em todas as partes do País. Em breve, uma parte deles receberá um *tablet*, com mais funcionalidades, que simplifica o dia a dia dos parceiros e pode incrementar o volume de negócios.

Em 2019, registramos o crescimento de 1,8 milhão de novos correntistas digitais. Em um universo de 30,1 milhões de correntistas, eles são 17,1 milhões.

O app Bradesco registrou 37,7 milhões de *downloads* (apps Classic, Exclusive, Prime, Private e Net Empresa). Do total de transações do Banco, 59% já são realizadas pelo *mobile* pessoa física e pessoa jurídica, o que representou, no último ano, 11,8 bilhões de transações.



17,1
milhões
dos clientes
do Bradesco são
correntistas digitais

O app Bradesco registrou mais de 37 milhões de *downloads* (apps Prime, Classic, Exclusive, Private e Net Empresa).

No app Bradesco, a abertura de conta corrente PF é 100% online. Disponibilizamos também a conta digital MEI, exclusiva para microempreendedores, por meio do app Bradesco Net Empresa, que pode ser aberta via *mobile*. Desde a implantação, em maio de 2019, foram abertas 21,1 mil contas.

Outro avanço correspondeu ao volume de crédito liberado nos canais digitais (*internet banking*, Bradesco Celular, máquinas de autoatendimento e FoneFácil), que permite a contratação de produtos e serviços direto pelo cliente. O crescimento correspondeu a 47% para créditos pessoa física e 40% para créditos pessoa jurídica em comparação com o ano anterior.

SASB FN-CF-270A.2

No Grupo Bradesco Seguros, a digitalização também já é realidade. Em 2019, cerca de 40% dos pedidos de reembolso médico da Bradesco Saúde foram realizados por canais digitais, enquanto as solicitações prévias de reembolso via canais digitais atingiram 92,6% no ano. Na Bradesco Auto e Ramos Elementares, mais de 8% das vitórias foram agendadas por aplicativo e 16% dos reboques. Na Bradesco Vida e Previdência, 175 mil propostas foram assinadas eletronicamente. Cabe, ainda, destacar a automatização da Central de Atendimento, com 40% dos reembolsos da Bradesco Saúde e 63% dos sinistros da Bradesco Auto e Ramos Elementares solicitados via atendente eletrônica.




digitalização em números



11,8 bilhões
de transações via
mobile (PF e PJ) em 2019



269 milhões
de interações
com a BIA



82%
das transferências
via app e *internet banking* PF

91%
das operações
de DOC e TED
via app e *internet banking* PF

99%
dos pagamentos
via app e *internet* PJ

banco nativo digital next

Nosso segundo eixo de tecnologia e inovação é constituído pelo next, que, em 2019, foi eleito o melhor banco digital da América Latina, segundo a revista *Euromoney*. O next também foi reconhecido, pelo segundo ano consecutivo, como o melhor banco digital do Brasil pela revista *Global Finance* e foi destaque na categoria Business Digital Transformation, no prêmio Learning & Performance, da MicroPower.

Desenhado como uma plataforma 100% digital, o next atua com base em conceitos de *user experience*, jornadas inteligentes e algoritmos preditivos para oferecer as melhores funcionalidades e a melhor experiência, antecipar ações e sugerir as soluções mais acertadas para a gestão financeira dos clientes. Também foi desenvolvido e vem se firmando com um hub de conexão com outras plataformas digitais, que agregam valor para os clientes. O next oferece conta e cartão de crédito sem tarifas, garante saques ilimitados nas máquinas de autoatendimento do Bradesco e da rede Banco24horas, transferências gratuitas (DOC e TED), fundos de investimentos, CDB e crédito parcelado, além de descontos em marcas parceiras e experiências personalizadas.

O resultado é um alto índice de satisfação. Em 2019, o NPS (Net Promoter Score) do next foi de 77 pontos – segundo a metodologia, o índice pode variar entre 100 negativo e 100 positivo –, o que posiciona o next entre os melhores bancos digitais do Brasil.

Lançado ao mercado no fim de 2017, o next atingiu 500 mil contas em dezembro de 2018, saltou para 1,4 milhão de contas em setembro de 2019 e encerrou o ano com 1,8 milhão de clientes. Do total de clientes, aproximadamente 80% não eram correntistas do Bradesco quando abriram sua conta next,

demonstrando que não houve um ciclo migratório de clientes do Bradesco para o next, como já previsto. O *churn* (taxa de evasão/cancelamento de clientes) atual do next é de 3,7%, em linha com os outros competidores do mercado. A expectativa do next é alcançar 3,5 milhões de contas no fim de 2020.

Conta e cartão de crédito sem tarifas, saques ilimitados, transferências gratuitas e descontos em marcas parceiras são alguns dos benefícios next.



Nova sede administrativa do Next (São Paulo – SP)

PARCERIAS ESTRATÉGICAS E MODELO DE ATUAÇÃO

Transformando o processo de distribuição de contas digitais, ao longo de 2019 o next realizou parcerias estratégicas com empresas de outros setores, como a recém-fechada parceria com uma grande empresa de cosméticos. Dessa forma, foi criado um novo modelo de negócio e oferecido um conjunto de benefícios importantes para as consultoras de beleza, que terão acesso a uma conta 100% digital e gratuita do next e também a uma maquininha de cartão de crédito.

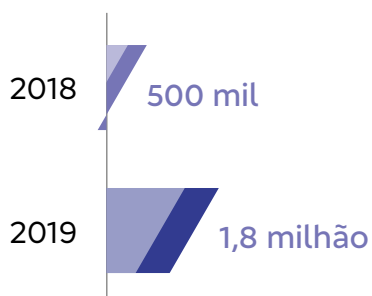
O objetivo dessas parcerias é atingir 200 mil novas contas, que centralizarão os recebíveis de cartão nas respectivas contas e também passarão a ser distribuidoras do next para o público em geral.

Além das vantagens para as consultoras de beleza, os produtos da marca estarão disponíveis no *hub* de mimos do next, com desconto para todos os clientes. A área de mimos

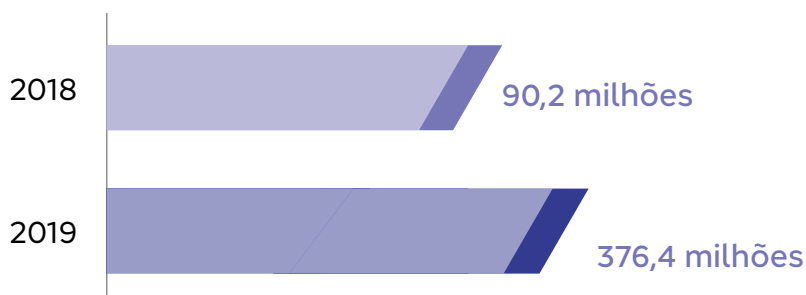
funciona como uma plataforma de benefícios para quem é next. São 290 parceiros com ofertas especiais dentro do app. Outros novos grandes parceiros estratégicos, nessa modalidade de distribuição, estão previstos para 2020.

Além desse novo modelo de distribuição, o next passou a operar também com folhas de pagamentos de empresas que possuem funcionários com perfil dos clientes next, contando com a força do Atacado no Bradesco.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES NEXT



NÚMERO DE TRANSAÇÕES PROCESSADAS





open banking

O *open banking* representa o terceiro eixo de nossa estratégia de inovação, onde oportunidades de desenvolver novos produtos e serviços e novos modelos de negócio estão sendo avaliadas. O termo se associa à possibilidade de troca de informações entre instituições que prestam serviços financeiros se o cliente assim desejar, incluindo a possibilidade de uma instituição autorizar pagamentos na conta do cliente em outra instituição.

Isso se deve a um movimento regulatório recente em diversos países e à iniciativa de bancos e *fintechs*, que buscam explorar as oportunidades relacionadas ao compartilhamento de dados e serviços. Em geral, o *open banking* é viabilizado por APIs (*Application Programming Interface* ou Interface de Programação de Aplicativos), que possibilitam a interação entre

sistemas e programas por meio de uma conexão padronizada.

Com o *open banking*, os clientes poderão consultar seus dados bancários e realizar pagamentos com sua conta a partir de outras plataformas, não apenas pelos canais tradicionalmente oferecidos pelas instituições financeiras. No Brasil, cabe ao Banco Central estabelecer as regras para o compartilhamento de dados. O modelo projetado pela instituição está em consulta pública, com a expectativa de que entre em vigor em 2020.

O *open banking* representa uma oportunidade de desenvolver novas parcerias com terceiros e de criar produtos e serviços que agreguem funcionalidades aos serviços financeiros já existentes, ampliando a proposta de valor aos clientes, além de gerar novas fontes de receita.

O conceito de *open banking* já é usado pela Organização no next, que distribui produtos não financeiros (mimos) aos clientes, e na nova plataforma de investimentos Ágora, que agrega o portfólio de investimentos do Bradesco a produtos de terceiros em um único lugar. O conceito também está presente no portal MEI – iniciativa implementada com o apoio do ecossistema inovabra. A plataforma (mei.bradesco) foi lançada em 2018 como um provedor de serviços financeiros e não financeiros para os microempreendedores individuais – clientes e não clientes do Bradesco –, auxiliando-os na gestão empresarial de seus negócios, incentivando a abertura de sua empresa MEI e impulsionando sua trajetória como empreendedor. Além de oferecer a possibilidade de abrir a conta digital MEI pelo app Bradesco Net Empresa, com uma série de vantagens, o portal oferece serviços e conteúdos de nossos parceiros na iniciativa: Sebrae, DicasMEI, MarketUP, Cielo e Stelo.

Portal MEI

+ de

20 mil
contas

MEI Bradesco
abertas pelo *mobile*

Ágora – Sua Casa de Investimentos

R\$ 57,2 bilhões
em custódia

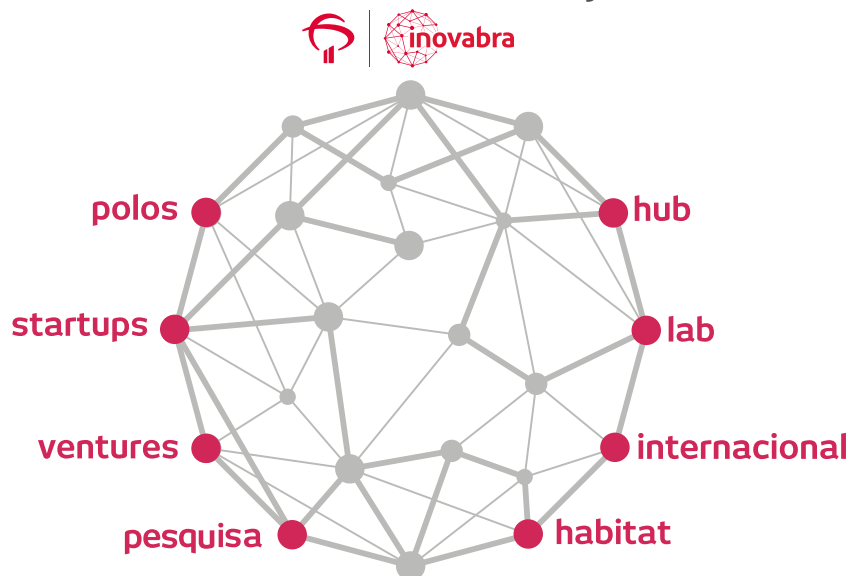
366 mil
clientes

INOVABRA

O inovabra é o ecossistema de inovação desenvolvido para dar apoio à estratégia corporativa, fomentando a inovação por meio do trabalho colaborativo com

funcionários, áreas de negócios, clientes, empresas, *startups*, parceiros tecnológicos, investidores e mentores. Essa plataforma de inovação propicia condições para compartilhar visões futuras de negócios, acelerar a busca de novas soluções e materializar a inovação na Organização, com o objetivo de atender às necessidades dos nossos clientes e garantir a sustentabilidade dos negócios no longo prazo. O inovabra é composto por oito programas de atuação complementar:

ECOSSISTEMA DE INOVAÇÃO



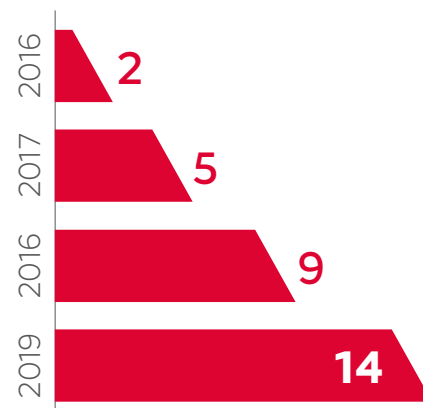
INOVABRA POLOS

Em vigor desde 2012, é o programa de inovação interna que incentiva nossos funcionários a praticar a criatividade e o empreendedorismo, disseminando a cultura de inovação na Organização. Os projetos de inovação são priorizados, estruturados e conduzidos desde a etapa de concepção, passando por todo o processo de construção e validação do modelo de negócio, até o lançamento ao mercado. São mais de 100 funcionários de várias áreas de negócios, interagindo entre si e com *startups* externas, com foco em gerar soluções inovadoras para proporcionar melhores experiências aos nossos clientes.

INOVABRA STARTUPS

Lançado em 2014, é um programa de inovação aberta, que possibilita parcerias estratégicas entre o Bradesco e *startups* que possuam soluções aplicáveis ou com possibilidade de adaptação aos serviços financeiros e não financeiros que possam ser ofertados ou utilizados por nossa Organização ou empresas parceiras. Já foram realizadas mais de 40 provas de conceito e ao todo 14 *startups* foram contratadas, três delas em 2019. Para as *startups*, trata-se da oportunidade de trabalhar com clientes reais, testar suas soluções na prática e crescer em escala.

INOVABRA - NÚMERO DE STARTUPS CONTRATADAS



META PARA 2020: 14

INOVABRA VENTURES

Fundo de capital proprietário lançado em 2016, atualmente com R\$ 400 milhões. Sua gestão é realizada pela área de Private Equity para investir em *startups* com tecnologias e/ou modelos de negócios inovadores, contribuindo para o crescimento do *valuation* dessas *startups* e para a ampliação do ambiente empreendedor, assim como e, principalmente, quando envolvem soluções que atendam às necessidades dos nossos clientes. Até o momento, sete *startups* foram investidas.

INOVABRA PESQUISA

Time multidisciplinar, com analistas e pesquisadores que estudam de maneira aprofundada novas tecnologias e modelos de negócios para estar na fronteira de conhecimento e propor casos de uso. Em constante interação com parceiros, universidades e institutos de pesquisa no Brasil e no exterior, a equipe apoia o inovabra na condução do processo de inovação. Responsável também pela realização de pesquisas sobre Inteligência Artificial na Organização, coordenado pelo Centro de Excelência Bradesco Inteligência Artificial (CEBIA).

Ainda como outros parceiros de pesquisa e inovação, temos o Laboratório de Arquiteturas e Redes de Computadores, da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (USP); Instituto Euvaldo Lodi (IEL), no programa Inova Talentos, realizado com o CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico); Sloan School of Management (CISR) e Design Lab – Mobile Experience Lab, ambos do Massachusetts Institute of Technology (MIT), dos Estados Unidos; Forrester Research, CB Insights, Gartner; e EFMA, associação internacional de membros do setor financeiro.

Com o inovabra *startups*, já contratamos 14 *startups* para desenvolver soluções para o Bradesco e nossos parceiros.

INOVABRA HUB

Em 2017, lançamos essa plataforma digital colaborativa que conecta *startups* a oportunidades de negócios com o Bradesco e com empresas parceiras do Banco. São mais de 1.800 *startups* cadastradas para participar do ecossistema inovabra.

INOVABRA LAB

Inaugurado no fim de 2017, é um ambiente de 1.700 m² localizado no Núcleo Bradesco em Alphaville (SP), que centraliza 16 laboratórios das áreas de tecnologia, projetado para operar em um modelo de

trabalho colaborativo com grandes parceiros de tecnologia, residentes nesse ambiente. O modelo proporciona ganhos em eficiência operacional, com a otimização e redução de 60% nos prazos de certificação de novas tecnologias (*hardware* e *software*), prototipação, experimentação, provas de conceito, lançamentos e soluções de novos desafios. Além disso, proporciona condições favoráveis para conectar as áreas de negócios com as áreas de TI e parceiros de tecnologia, aproximando a Organização das fronteiras de tecnologias emergentes. Já foram concluídas 523 certificações e 28 POC's.



SAIBA+

Mais detalhes sobre o inovabra e todos os seus programas podem ser acessados em: www.inovabra.com.br.

INOVABRA INTERNACIONAL

No início de 2018, inauguramos o inovabra internacional, programa estruturado em um ambiente de inovação sediado em Nova York e com conexões em Londres, que funciona como um radar no ecossistema de inovação e empreendedorismo global de *startups*. Um time de funcionários dedicado trabalha em um espaço colaborativo em parceria com uma empresa especializada, visando identificar

soluções que agreguem valor aos negócios da Organização e acompanhar tendências tecnológicas e comportamentais. Mais de 950 *startups* já foram avaliadas e 26 soluções estão em andamento no inovabra lab e inovabra *startups*.



1.800
startups

estão cadastradas em
nossa plataforma digital:
o inovabra *hub*

o inovabra habitat já conta com
191 *startups* e 92 grandes empresas
residentes no ambiente.

INOVABRA HABITAT

Em fevereiro de 2018, lançamos o inovabra habitat, um prédio com mais de 22 mil m², situado no grande centro econômico, de inovação e cultural da cidade de São Paulo – entre a avenida Angélica e a rua da Consolação, próximo à avenida Paulista –, onde grandes empresas, *startups*, investidores e mentores trabalham de forma colaborativa para coinnovar e gerar negócios. Em pouco tempo de existência, já conta com cerca de 191 *startups* e 92 grandes empresas residentes no ambiente, totalizando 1,5 mil pessoas trabalhando de forma colaborativa para inovar. Mais de 240 contratos foram fechados entre as empresas e *startups* residentes do espaço, sendo que 23 contratos foram entre o Bradesco e *startups*, sendo 16 deles em 2019. Além de fomentar o universo de empreendedorismo no Brasil e a cultura de inovação nas organizações, o habitat tende a contribuir com o País na

busca por uma posição de maior protagonismo na inovação global.

O inovabra também estabelece parcerias com outros centros de inovação. Os parceiros são escolhidos a partir do seu potencial de conectar os empreendedores em sua área de atuação, em seus diversos segmentos, além da qualificação da sua rede em termos de capital humano, tecnologia e inovação. Os centros com esse perfil recebem a qualificação de Parceiros inovabra e passam a fazer parte do ecossistema de inovação do Bradesco. Atualmente, os centros parceiros são a Acate (Associação Catarinense de Tecnologia, em Florianópolis), que tem 1,2 mil associados, 13 pólos de inovação em Santa Catarina e atua em 26 áreas, e o Porto Digital, parque tecnológico do Recife (PE), que reúne mais de 9 mil profissionais, sendo 800 empreendedores, e atua em dois eixos temáticos: Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e Economia Criativa (EC).

premiações inovabra

- › **Prêmio Valor Inovação Brasil 2019:** 1º lugar na categoria Bancos (3º ano consecutivo);
- › **Efma innovation of the month:** Case Portal MEI;
- › **Efma innovation Awards 2019 – Digital Marketing:** Case Vagalume;
- › **Gartner Eye on innovation:** Case Portal MEI;
- › **FELABAN CLAB 2019:** Case BIA;
- › **Prêmio Whow! – Categoria Bancos;**
- › **Prêmio Relatório Bancário:** Case Blockchain-Ripple;
- › **Reconhecimento Relatório Bancário:** App Move Caronas;
- › **Learning & Performance Brasil 2019/2020:** Destaque nacional BIA.

Espaço de co-
inovação inovabra
habitat localizado
na Av. Angélica, no
centro de São Paulo
– SP. Destaque para
o painel do artista
Kobra e escultura
do Unicórnio que
tornaram a fachada
um dos lugares insta-
gramáveis da cidade





governança e *compliance*

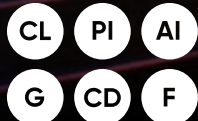
CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS



Simbologia que representa o crescimento, a renovação e o acolhimento, com raízes em uma história vitoriosa e olhar para o futuro (Escultura na esquina das Av. Faria Lima e Juscelino Kubitschek – São Paulo – SP)



comprometidos com os mais altos padrões de governança

Nossa Organização está listada no nível 1 de Governança Corporativa da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, refletindo nossos elevados preceitos de governança corporativa, nosso comprometimento com a transparência e a divulgação de informações e o êxito de nosso modelo de gestão transversal, que busca alinhar aspectos financeiros a aspectos socioambientais. Nossas ações também compõem outros

índices da B3, como o Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC) e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE). Integramos, ainda, o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI).

Pautamos nossas práticas de governança nas diretrizes do Código Abrasca de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas, da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca). Também nos apoiamos no Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa

(IBGC), do qual somos associados mantenedores. Seguimos, ainda, as diretrizes da Securities and Exchange Commission (SEC), dos Estados Unidos. Internamente, o estatuto social e um conjunto de normas e políticas balizam nossas atividades.

Nossas práticas de governança atestam o compromisso do Bradesco com a geração de valor no longo prazo para acionistas, funcionários e a sociedade como um todo. Nossa estrutura de controle foi criada por Amador Aguiar com o objetivo de perpetuar a Orga-

Nossa atuação está pautada nas diretrizes do Código Abrasca de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas e em outras referências externas.

nização, independentemente de processos sucessórios ou crises econômicas. Reflexo de seu desejo de direcionar uma parcela significativa dos lucros do Bradesco para ações beneficentes educacionais, Amador Aguiar transferiu parte de seus papéis para a Fundação Bradesco, o maior projeto filantrópico educacional do País. Outra parte relevante dos seus papéis foi transferida a uma empresa que atualmente é a BBD Participações S.A., cujas ações pertencem a administradores e funcionários da alta gestão do Banco. Com essa estrutura, os votos da BBD Part. S.A. e da Fundação Bradesco passaram a definir o controle da Instituição por meio da Nova Cidade de Deus (*veja estrutura societária*). O

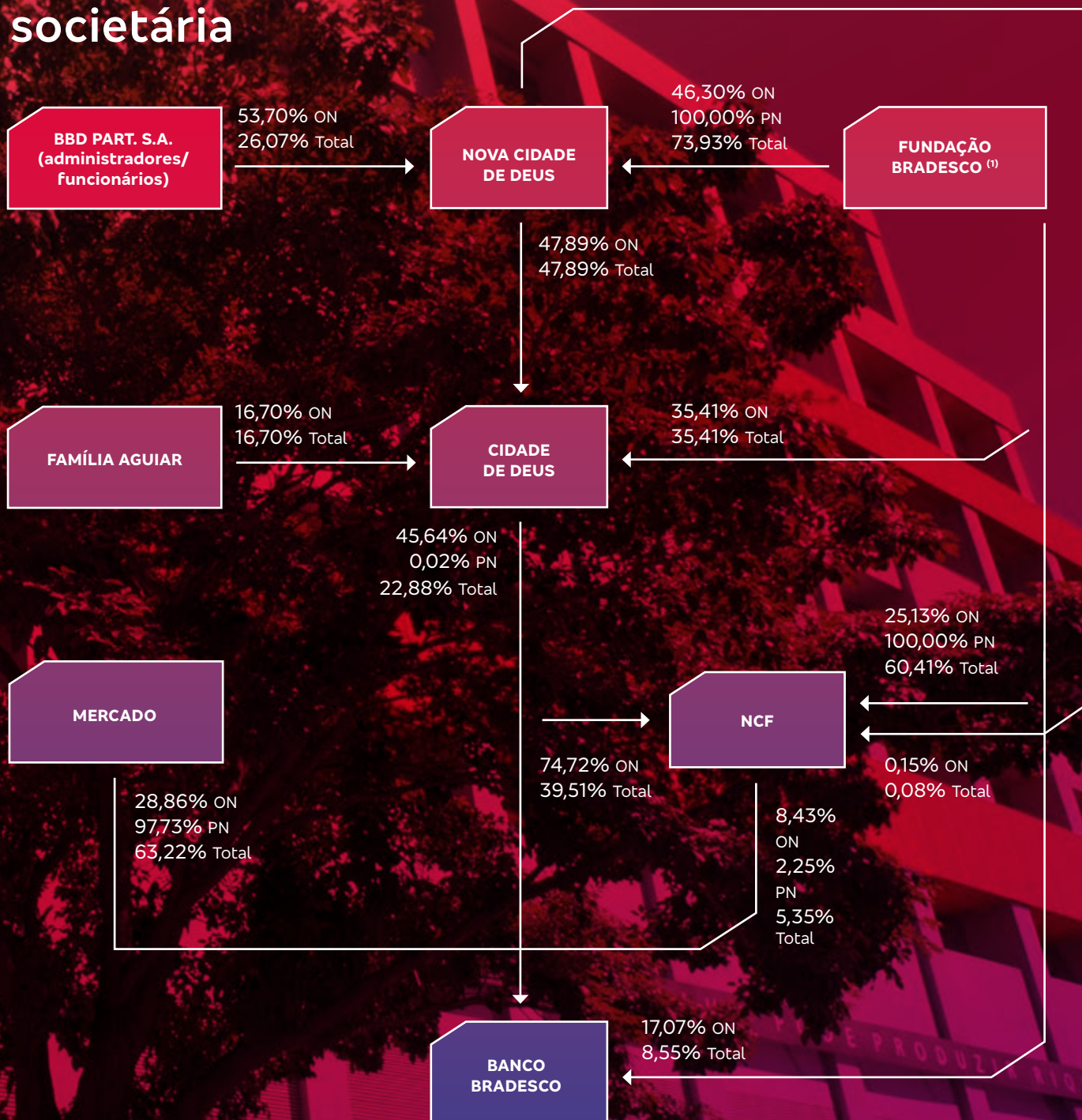
Parcela significativa dos lucros é revertida para ações sociais por meio da Fundação Bradesco, o maior projeto filantrópico educacional do Brasil.

modelo prevê que as ações da BBD Part. S.A. só possam ser resgatadas quando o executivo encerrar sua carreira na Organização, o que privilegia o equilíbrio entre a busca de resultados de curto prazo e a visão de perenidade, além de conferir estabilidade à gestão.



Alunos da Fundação Bradesco
– Unidade II (Osasco-SP)

estrutura societária



1. A administração do Bradesco (Diretoria e Conselho de Administração) compõe a Mesa Regedora da Fundação Bradesco, Órgão Deliberativo máximo dessa Entidade.
ON: ações ordinárias; PN: ações preferenciais



estrutura de governança GRI 102-18

Nosso órgão máximo de governança é a Assembleia Geral de Acionistas, responsável por deliberar sobre os negócios da Organização e eleger os integrantes do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal. Segundo a legislação brasileira, somente os acionistas que detêm ações ordinárias (ON) podem votar nas assembleias. No entanto, para eleger os membros dos conselhos de Administração e Fiscal, podem participar os acionistas com ações preferenciais (PN) e acionistas minoritários com ações ordinárias (ON).

As principais atribuições do Conselho de Administração são definir a estratégia do negócio, eleger ou destituir os membros da Diretoria, acompanhar o trabalho do Diretor-Presidente e escolher ou destituir os Auditores Independentes. Anteriormente formado por oito membros, a partir de março de 2020, o conselho passou a contar com dez membros externos, dentre os quais dois independentes, que escolhem entre si o presiden-

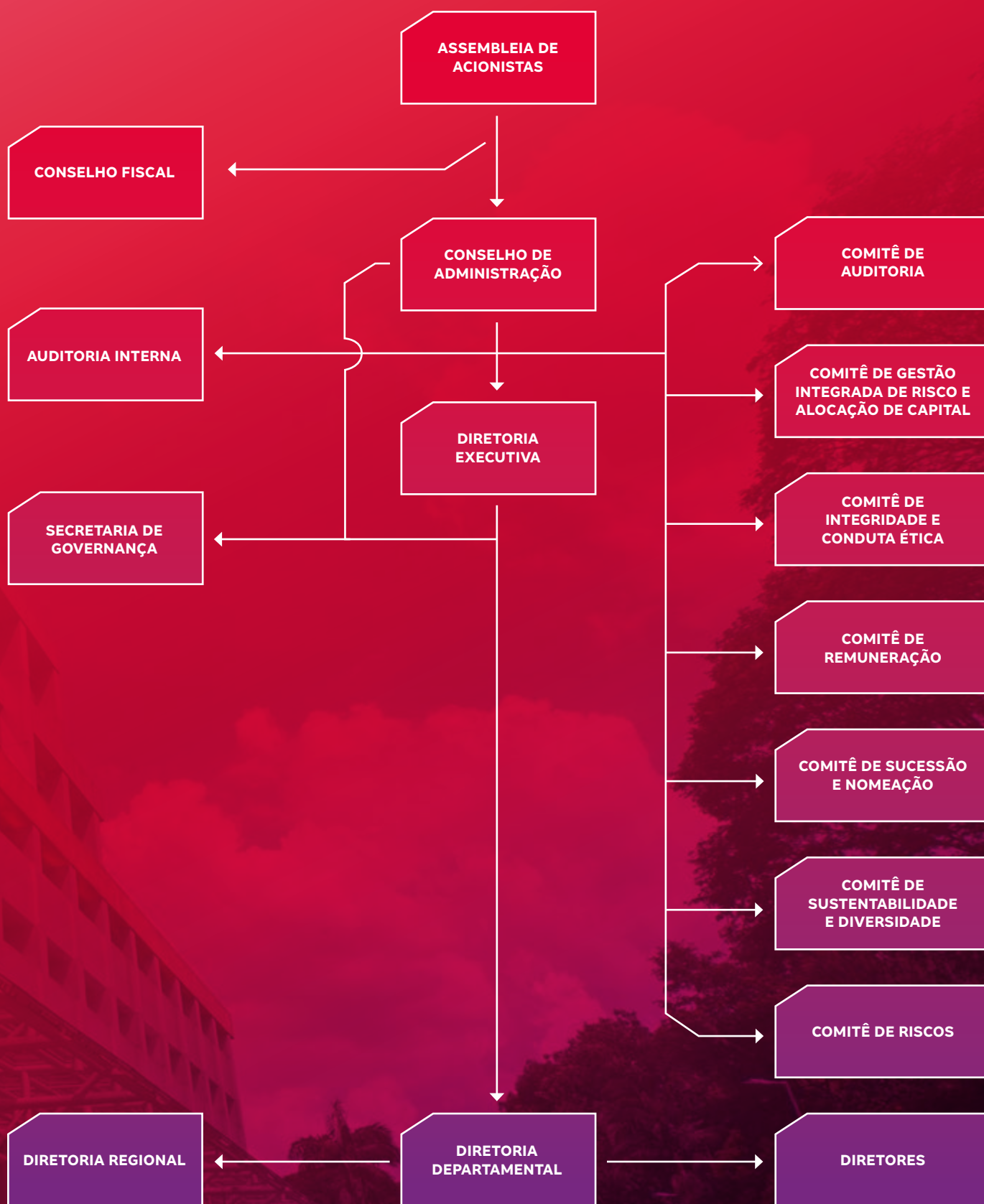
te e o vice-presidente do órgão. É vedado ao presidente atuar como CEO da Organização, exceto em situações específicas, pelo período máximo de 180 dias. Os mandatos são de dois anos, com possibilidade de reeleição. Respondem diretamente ao conselho a área de Auditoria Interna e a Secretaria de Governança, responsável, entre outras funções, por apoiar todos os órgãos da administração e gerenciar a realização das assembleias gerais.

O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva contam com o apoio de diversos comitês, que auxiliam nas tomadas de decisão.

O Conselho de Administração é assessorado por sete comitês de apoio, cada qual com seu regimento próprio, no qual estão estabelecidas a função, a composição e a periodicidade de reuniões de cada um. Há, ainda, o Conselho Fiscal, órgão permanente desde 2015, que monitora os atos dos administradores. É constituído por cinco membros efetivos e cinco suplentes – dois membros efetivos

e seus respectivos suplentes são eleitos por acionistas minoritários.

À Diretoria Executiva cabe executar a estratégia do negócio e acompanhar de forma permanente a assertividade das tomadas de decisão. Os diretores exercem mandatos de dois anos – também com possibilidade de reeleição – e contam com o suporte de diversos comitês executivos.



GOVERNANÇA NAS SUBSIDIÁRIAS

As empresas controladoras e controladas do Bradesco adotam um modelo de governança interdependente e baseado nos mesmos parâmetros que guiam a estrutura de governança do Banco. No caso específico das subsidiárias, além de se reunirem periodicamente com membros de nossa Diretoria Executiva e de nosso Conselho de Administração para prestarem contas sobre a execução do planejamento estratégico e o desem-

penho dos negócios, elas contam com a presença de executivos e conselheiros do Banco em seus órgãos de governança e gestão.

Adicionalmente, a atuação de nossos sete comitês de apoio e do Conselho Fiscal se estende às empresas controladas, o que fortalece a gestão unificada de todas as atividades da Organização. Algumas subsidiárias também possuem seus próprios comitês de assessoramento.

Número de conselheiros dos órgãos de governança

GRI 102-8

Conselho de Administração

2017: 6

2018: 8

2019: 8

Composição do Conselho de Administração GRI 102-22; 405-1

	2017	2018	2019
Gênero			
Homens	89%	88%	87,5%
Mulheres	11%	12%	12,5%
Faixa etária			
Abaixo de 30 anos	0%	0%	0%
Entre 30 e 50 anos	19%	0%	0%
Acima de 50 anos	81%	100%	100%
Raça/cor			
Branca	97%	88%	97%
Negra	0%	0%	0%
Amarela	3%	12%	3%
Indígena	0%	0%	0%

perfil dos membros do Conselho de Administração

- **Luiz Carlos Trabuco Cappi** (*Presidente*)
Graduado em Filosofia com pós-graduação em Sociopsicologia, iniciou sua carreira no Bradesco em 1969. Entre 2003 e 2009, ocupou a Presidência do Grupo Bradesco Seguros. Foi CEO do Banco Bradesco de março de 2009 a março de 2018, acumulando o cargo de Vice-Presidente do Conselho de Administração de março de 2014 até outubro de 2017, quando foi nomeado presidente do Conselho de Administração.
- **Carlos Alberto Rodrigues Guilherme** (*Vice-Presidente*)
Graduado em Direito, iniciou a carreira no Banco em 1957. De 1999 a 2009, exerceu a função de Diretor Executivo Gerente, sendo eleito conselheiro em 2009. A partir de outubro de 2017, passou a ocupar o cargo de Vice-Presidente do Conselho de Administração.
- **Denise Aguiar Alvarez**
Graduada em Pedagogia com mestrado em Educação. Representante da Família Aguiar, exerce funções na alta administração de Sociedades Controladoras do Banco, como a Cidade de Deus – Companhia Comercial de Participações, a BBD Participações S.A. e a Fundação Bradesco. A partir de 1990, tornou-se integrante do Conselho de Administração do Banco.
- **João Aguiar Alvarez**
Graduado em Agronomia. Também representante da Família Aguiar, exerce funções na alta administração de Sociedades Controladoras do Banco, como a Cidade de Deus – Companhia Comercial de Participações, a BBD Participações S.A. e a Fundação Bradesco. Em 1990, tornou-se membro do Conselho de Administração do Banco.
- **Milton Matsumoto**
Graduado em Administração, iniciou a carreira no Banco em 1957. De 1999 a 2011, exerceu a função de Diretor Executivo Gerente, sendo eleito membro do Conselho de Administração em 2011.
- **Alexandre da Silva Glüher**
Graduado em Ciências Contábeis e Administração. Iniciou a carreira no Banco em 1976. Em 2010, foi eleito Diretor Executivo Adjunto e, em 2012, Diretor Executivo Gerente. De 2014 a 2018, exerceu a função

de Diretor Vice-Presidente Executivo. Em 2018, foi eleito membro do Conselho de Administração.

- **Josué Augusto Pancini**
Graduado em Matemática com pós-graduação em Economia de Empresas na Área Financeira, iniciou a carreira no Bradesco em 1976. Em 2010, foi eleito Diretor Executivo Adjunto e, em 2012, Diretor Executivo Gerente. Em 2014, foi promovido a Diretor Vice-Presidente Executivo. De 2018 a 2019, acumulou o cargo de membro do Conselho de Administração. A partir de janeiro de 2019, passou a ocupar somente o cargo de conselheiro.
- **Maurício Machado de Minas**
Graduado em Engenharia Elétrica, iniciou a carreira no Banco em 2009. Em 2009, foi eleito Diretor Executivo Gerente e, em 2014, Diretor Vice-Presidente Executivo. De 2018 a 2019, acumulou o cargo de membro do Conselho de Administração. A partir de janeiro de 2019, passou a ocupar somente o cargo de conselheiro.
- **Samuel Monteiro dos Santos Junior** (*membro independente*)
Graduado em Ciências Contábeis e com vasta experiência no mercado segurador, em 1999 ingressou como Diretor Vice-Presidente na Bradesco Seguros S.A., onde permaneceu até março de 2011. De novembro de 2011 a abril de 2014, atuou como Diretor Presidente na BSP Empreendimentos Imobiliários S.A., onde atualmente é membro do Conselho de Administração. Paralelamente, foi eleito, em 2007, Diretor na Bradesco Dental S.A., hoje Odontoprev S.A., na qual foi eleito, em 2014, membro do Conselho de Administração, cargo que ocupa atualmente. Em março de 2020, foi eleito membro independente do Conselho de Administração do Bradesco.
- **Walter Luis Bernardes Albertoni** (*membro independente*)
Graduado em Direito, atua há vários anos como consultor jurídico terceirizado da Associação de Investidores no Mercado de Capitais (AMEC), emitindo pareceres e elaborando manifestações institucionais em defesa dos direitos e dos interesses dos acionistas minoritários. Em março de 2017, foi eleito membro efetivo do Conselho Fiscal do Banco Bradesco S.A. Em março de 2020, foi eleito membro independente do Conselho de Administração.

Atuação dos órgãos de governança em 2019

Órgão	Número de reuniões e participação	Principais temas discutidos
Assembleia Geral	Cinco assembleias, com a participação de acionistas, que representaram 79,79% das ações ordinárias e 45,43% das ações preferenciais	Aumento de capital; alteração do prazo do mandato dos membros do Comitê de Auditoria – de cinco anos para dois anos; distribuição do resultado; remuneração dos administradores e dos membros do Conselho Fiscal; incorporação da empresa Bradesco Cartões; aquisição do BAC Flórida Bank
Conselho de Administração	Seis reuniões ordinárias, conforme estabelecido, e 206 reuniões extraordinárias. Participação média de 83% dos conselheiros.	Aprovação de pagamento de dividendos extraordinários e de juros sobre capital próprio; eleição de novos membros da Diretoria Executiva; alteração do prazo do mandato dos membros do Comitê de Auditoria – de cinco anos para dois anos
Conselho Fiscal	77 reuniões	Aumento do capital social; incorporação da empresa Bradesco Cartões; parecer sobre demonstrações contábeis
Comitês de apoio ao Conselho de Administração	Os sete comitês totalizaram 394 reuniões	<i>Ver detalhes em Atuação dos comitês</i>
Diretorias	Reuniões semanais, além de reuniões extraordinárias, sempre que necessário. Ao todo, 139 reuniões	Acompanhamento da execução da estratégia do negócio

Atuação dos comitês em 2019

Comitês	Objetivo	Número de reuniões
Remuneração (estatutário)	Assessora o Conselho de Administração na condução da Política de Remuneração dos Administradores.	12
Auditoria (estatutário)	Recomenda e assessora o Conselho de Administração quanto ao acompanhamento das práticas contábeis adotadas na elaboração das demonstrações financeiras da sociedade e de suas controladas e na indicação da auditoria independente.	319
Integridade e Conduta Ética	Propõe ações de disseminação e cumprimento do Código de Conduta Ética do Bradesco, dos códigos setoriais e das regras de condutas relacionadas aos temas anticorrupção e concorrencial.	5
Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital	Assessora o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições relacionadas às políticas de gerenciamento e limites de exposição a riscos e assegura, no âmbito da Organização, o cumprimento dos processos, políticas, normas relacionadas e de regulamentações e legislações aplicáveis.	17
Comitê de Riscos	Avalia o arcabouço de gerenciamento de riscos da Organização, assim como a formalização do Chief Risk Officer (CRO), o qual, dentre outras atribuições, exerce a supervisão do desenvolvimento, da implementação e do desempenho da estrutura de gerenciamento de riscos, incluindo seu aperfeiçoamento, de maneira independente e reportando-se ao Comitê de Riscos, ao Diretor-Presidente e ao Conselho de Administração.	12
Comitê de Sucessão e Nomeação	Assessora o Conselho de Administração na condução da Política de Sucessão e Nomeação de Administradores e no processo de nomeação de Funcionários Qualificados.	23
Comitê de Sustentabilidade e Diversidade	Assessora o órgão no desempenho de suas atribuições relacionadas ao fomento da estratégia de sustentabilidade da Organização.	5

auditoria interna

Certificada pelo Instituto dos Auditores Internos (The IIA), a atividade de auditoria interna foi recertificada em junho de 2019, quando foi atestada a conformidade com as Normas Internacionais para a Prática Profissional de Auditoria Interna e com o Código de Ética, editados no International Professional Practices Framework (IPPF).

avaliação e sucessão da alta liderança

Desde 2006, o Conselho de Administração, como instância colegiada, e cada conselheiro passam por avaliação anual. As avaliações individuais de cada membro consideram o respeito ao estatuto social e ao sigilo sobre informações, a expertise profissional e a ocorrência de eventual conflito de interesses, entre outros requisitos. Por meio do nosso Programa de Integridade, cujo foco é orientar e impedir condutas inapropriadas dos nossos administradores, funcionários e colaboradores, realizamos, em 2019, uma ação direcionada ao Conselho de Administração.

Vale lembrar que o conselho é formado, em sua maioria, por ex-executivos, que ao longo de suas carreiras ocuparam diferentes cargos no Bradesco (sistema de rodízio de funções) e acumulam amplo conhecimento sobre a Organização e seus setores de atuação. A avaliação do conselho como órgão colegiado leva em conta a diversidade, a segregação

de funções, a sustentabilidade e a gestão de riscos e *compliance*, entre outros itens. Com base nos resultados da análise, as acionistas controladoras recomendam ações de aperfeiçoamento do órgão e os conselheiros aptos à recondução nos cargos. O desempenho do Diretor-Presidente é avaliado pelo Conselho de Administração. O Diretor-Presidente, por sua vez, avalia os diretores vice-presidentes e estes avaliam os demais diretores executivos. As avaliações podem ser trimestrais ou semestrais, conforme definição do Conselho de Administração. Há, ainda, avaliações que subsidiam os processos de sucessão e nomeação. Em 2019, o desempenho dos executivos e do Conselho de Administração como órgão colegiado estiveram em linha com os critérios estabelecidos. **GRI 102-28**

Além de considerarem os resultados dessas avaliações, a escolha do Diretor-Presidente e dos diretores executivos – definidos pelo próprio Conselho de Administração – e a

indicação dos membros do Conselho de Administração – eleitos em assembleia – seguem as diretrizes de nossa Política de Sucessão e Nomeação e são acompanhadas pelo Comitê de Sucessão e Nomeação. A política prevê, entre outros pontos, que aspectos de diversidade (gênero, raça, etnia e faixa etária) sejam contemplados nos processos sucessórios e que a alta liderança se mantenha alinhada às práticas que visam à sustentabilidade e perenidade da Organização. **GRI 102-24**

REMUNERAÇÃO DOS ADMINISTRADORES

Para a remuneração dos membros do Conselho de Administração e dos diretores, aprovada em Assembleia Geral de Acionistas, adotamos as diretrizes previstas em nossa Política de Remuneração dos Administradores. A composição da remuneração leva em conta uma série de indicadores: retorno sobre o patrimônio líquido médio (ROAE), índice de eficiência, satisfação dos clientes e cumprimento de aspectos socioambientais, entre outros.

Na representação gráfica na página a seguir, detalhamos a composição da remuneração anual dos membros do Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria. Para assegurar a segurança dos indivíduos, não detalhamos a informação de forma ampla (mais detalhes estão disponíveis no Formulário de Referência da Organização).

Composição da Remuneração Anual dos Administradores

Remuneração Fixa Anual aprovada em Assembleia de Acionistas e fixada para o período do mandato, pagas mensalmente em forma de honorários.

Nenhum Administrador ou Membro não Administrador da Organização é remunerado pelas funções que exercem em comitês da Organização.



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DIRETORIA ESTATUTÁRIA

Remuneração Variável paga conforme atingimento das metas e indicadores de desempenho, atribuídas de acordo com o critério de múltiplas remunerações mensais, limitado ao que foi aprovado em Assembleia de Acionistas.

Benefício pós-emprego feito na forma de Plano de Previdência, aprovado em Assembleia de Acionistas, com o objetivo de assegurar o comprometimento dos Administradores focando na perenidade dos negócios e na criação de valor a longo prazo.

Remuneração Fixa Anual aprovada pela Assembleia Geral, paga na forma de honorários mensais, não podendo ser inferior a 10% (dez por cento) da remuneração média mensal atribuída aos diretores.

Remuneração Fixa Anual estabelecida pelo Conselho de Administração utilizando-se de parâmetros de mercado. É paga na forma de honorários mensais, sendo fixada para o período de vigência de seu mandato.



CONSELHO FISCAL



COMITÊ DE AUDITORIA

O Membro Coordenador deste comitê recebe seus honorários apenas pelas atividades que exerce como Membro do Conselho de Administração.

SAIBA+

Outras informações sobre nossa governança corporativa estão disponíveis no site: bradescom.com.br. No portal, é possível consultar, entre outros documentos, o Formulário de Referência e o Informe de Governança Corporativa mais recentes.



ética e integridade

GRI 102-16; 102-17; 103-2; 103-3; 205-1

A conduta dos administradores e funcionários de todas as empresas da Organização é balizada pelo Código de Conduta Ética do Bradesco, que também deve ser seguido pelos colaboradores (terceiros e prestadores de serviços). Com linguagem clara e objetiva, o documento apresenta os comportamentos esperados e os que não são tolerados pelo Bradesco envolvendo questões de transparência, conflitos de interesse, informações privilegiadas, valorização das pessoas, responsabilidade socioambiental, atividades político-partidárias e exercício da liderança, além de reunir as diretrizes que devem pautar o relacionamento com os diferentes *stakeholders* – clientes e usuários, acionistas e investidores, empresas concorrentes, fornecedores, imprensa, comunidade, órgãos governamentais e de regulação e associações e entidades de classe.

Há também o Código de Conduta Ética Setorial do Grupo Bradesco Se-

guros. Para determinadas categorias profissionais, contamos, ainda, com códigos de conduta ética específicos, a exemplo dos documentos que regem as atividades dos funcionários que atuam no mercado financeiro e de capitais, na área de Compras e os auditores e inspetores.

De forma complementar, mantemos o Programa de Integridade Bradesco e o Programa de *Compliance* Concorrencial, que visam prevenir, detectar e endereçar possíveis comportamentos e atos que descumpram as determinações das leis Anticorrupção (12.846/2013) e de Defesa da Concorrência (12.529/2011), além de outras legislações internacionais. Extensivos a todas as áreas da Organização,

incluindo as unidades localizadas no exterior, os programas são formados pelas políticas e normas corporativas Anticorrupção e Concorrencial e por documentos sobre tratamento de denúncias, doações e patrocínios, doações a candidatos e partidos políticos e práticas contábeis, entre outras políticas, normas e procedimentos.

Vale lembrar que nossa Norma Corporativa Anticorrupção proíbe doações financeiras e de outros tipos (doação ou empréstimo de bens, cessão de mão de obra e de espaço físico ou publicitário, patrocínio de eventos em que candidatos podem se apresentar ao público, distribuição de folhetos etc.) a partidos, candidatos e campanhas eleitorais. A medida está em linha com a legislação atualmente em vigor no Brasil (Ação Direta de Inconstitu-

O Código de Conduta Ética é o principal balizador para os funcionários e prestadores de serviços do Bradesco.

cionalidade nº 4.650, julgada pelo Supremo Tribunal Federal em 17 de setembro de 2015), que entende como inconstitucionais as contribuições políticas feitas por pessoas jurídicas. Embora as doações por pessoas físicas sejam permitidas, recomendamos que todos aqueles com função estatutária no Bradesco não as realizem – a sugestão se estende aos dependentes desses administradores, como filhos. Nos últimos cinco anos, não houve doações a políticos, partidos políticos, candidatos e campanhas eleitorais, direta ou indiretamente. O Bradesco também não realizou contribuições ou gastos que pudessem influenciar campanhas políticas ou políticas públicas. **GRI 415-1**

Os casos de descumprimento comprovados podem gerar uma série de medidas disciplinares, incluindo o desligamento de funcionários e administradores e, para os colaboradores, a interrupção do contrato de prestação de serviço. Nos últimos três anos, não registramos casos de corrupção na Organização ou fomos parte de ações judiciais que tratam de concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.

GRI 205-3; 206-1 | SASB FN-AC-510a.1; FN-IB-510a.1; FN-EX-510a.1

O Programa de Integridade Bradesco e o Programa de Compliance

Concorrencial são gerenciados pelo Departamento de Compliance, Conduta e Ética (DCCE). Outras áreas também colaboram e a alta liderança se mantém permanentemente envolvida, com instâncias específicas dedicadas à disseminação e ao cumprimento do programa e do Código de Conduta Ética, caso do Comitê de Integridade e Conduta Ética, com reporte direto ao Conselho de Administração. O conselho também é o responsável por ratificar todas as políticas da Organização. Em 2020, o Programa de Integridade será atualizado como parte de nosso processo de melhoria contínua.



canais de denúncia

GRI 102-17 | SASB FN-AC-510a.2; FN-CB-510a.2; FN-EX-510a.2; FN-IB-510a.2

O Bradesco disponibiliza um conjunto de canais para receber notificações de desvios éticos e de integridade, com garantia de sigilo, confidencialidade e anonimato. No caso de funcionários e colaboradores, as manifestações também podem ser feitas diretamente ao gestor imediato ou à respectiva Diretoria.

O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC) visa aprimorar a qualidade das relações e condições do ambiente de trabalho para funcionários, colaboradores e outras partes interessadas, tendo como referência as políticas, normas e legislação aplicável às nossas atividades, além de princípios e direitos fundamentais na relação de trabalho e outros compromissos da Organização. O compromisso

de respeito aos Direitos Humanos, Direitos da Criança e Direitos Fundamentais do Trabalho são estendidos aos fornecedores.

Por meio do Sistema de Gestão, reafirmamos os compromissos e contribuimos para o pilar social da sustentabilidade e para uma gestão socialmente responsável.

Para garantir que tais práticas estejam em conformidade com a Norma interna, o SGRSC é validado por meio de auditorias periódicas realizadas por organismo certificador independente, credenciado para o tema.

Os Canais de Comunicação disponíveis para funcionários, colaboradores e outras partes interessadas têm a prerrogativa de sigilo, confidencialidade e anonimato, e todas as manifestações registradas são avaliadas e tratadas individualmente, à luz das diretrizes constantes no Código de Conduta Ética e na Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização. Dessa forma, ratifica o compromisso de fortalecer o diálogo e promover um relacionamento aberto, de confiança e de respeito em prol do bem-estar coletivo.

CANAIS DE DENÚNCIA DO GRUPO BRADESCO

e-mails

- › etica@bradesco.com.br;
- › anticorrupcao@bradesco.com.br;
- › concorrencial@bradesco.com.br (para denúncias de conduta anticompetitiva);
- › respsocial@bradesco.com.br;

telefones

- › Ouvidoria Bradesco
0800 727 9933
- › Comitê de Auditoria
(11) 3684 9110
- › Departamento de Inspeção Geral
(11) 3684 2266
- › Responsabilidade Social
0800 776 4240



EXCLUSIVO PARA O GRUPO BRADESCO SEGUROS

e-mails

- › etica@bradescoseguros.com.br;
- › prevençãofraude@bradescoseguros.com.br;

telefones

- › Disque Fraude
0800 701 2788
- › Ouvidoria Bradesco Seguros
0800 701 7000
- › Deficiência auditiva ou de fala
0800 701 7877

treinamentos e mobilizações

Para engajar nossos profissionais nos temas de ética, integridade e *compliance*, em 2019 foram divulgadas 1.420 publicações nos canais internos de comunicação, como o Sempre em Dia, Rede em Dia e Bom Dia Prime, entre outros. Durante o ano de 2019, cerca de 17 mil pessoas assistiram às palestras sobre o tema anticorrupção. Nos meses de junho a agosto, realizamos o Workshop Concorrencial, com 345 participantes. Em dezembro, organizamos a Semana da Integridade, com a participação de mais de 1,2 mil funcionários e o envolvimento da liderança.

Tratando especialmente sobre conduta no relacionamento com clientes e usuários, divulgamos 1.301 publicações nos canais internos. Também realizamos a Expo Relacionamento,

engajando 1.217 funcionários. Para a rede de agências, o evento batizado O Diferencial Sou Eu registrou 7.079 participantes de dez estados. Nossos profissionais também concluíram treinamentos presenciais (426 pessoas treinadas) e online (91.689 certificados de conclusão emitidos) ao longo do ano.

De forma complementar, o Código de Conduta Ética, as demais políticas e normas e o descritivo do Programa de Integridade Bradesco, do Programa de Compliance Concorrencial e do Programa de Relacionamento com Clientes e Usuários permanecem disponíveis a administradores, funcionários e colaboradores. Os profissionais que ingressam na Organização realizam treinamentos específicos sobre conduta ética, anticorrupção e conduta no relacionamento com clientes e usuários.

OPERAÇÃO ZELOTES

Atualmente, há um processo criminal contra dois ex-membros da Diretoria do Bradesco, que tramita na 10ª Vara Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, decorrente da chamada Operação Zelotes, que investiga a alegada atuação indevida de membros do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF). O processo já teve sua fase de instrução encerrada, aguardando-se a sentença do juízo de primeiro grau.

A Administração da Companhia conduziu criteriosa avaliação interna nos registros e documentos relacionados ao assunto e não encontrou evidências de qualquer conduta ilegal praticada por seus ex-representantes. O Bradesco prestou todas as informações às autoridades e órgãos reguladores competentes, no Brasil e no exterior.

Em razão das notícias sobre a Operação Zelotes, uma ação coletiva ("Class Action") foi ajuizada contra o Bradesco e membros de sua Diretoria Executiva, perante a Corte Distrital Americana de Nova York, em 3 de junho de 2016, com fundamento na Seção 10(b) e 20(a) da Lei de Mercado de Capitais dos EUA

de 1934 (Securities Exchange Act of 1934). Em 1º de julho de 2019, o Bradesco e o Lead Plaintiff celebraram acordo para encerramento da Class Action, com o pagamento de US\$ 14,5 milhões pelo Bradesco. O acordo foi definitivamente homologado pela corte em 18 de novembro de 2019, e o processo foi encerrado em relação ao Bradesco e aos membros da sua Diretoria Executiva. A celebração do acordo não representou reconhecimento de culpa ou admissão de responsabilidade por parte do Bradesco, mas teve por finalidade evitar incertezas, custos e ônus relacionados à continuação da Class Action.

Também em decorrência da Operação Zelotes, a Corregedoria Geral do Ministério da Fazenda promoveu um procedimento administrativo investigatório para verificar a necessidade de instauração de Processo Administrativo de Responsabilização (PAR). Em 3 de fevereiro de 2020, foi publicada na Seção 2 do Diário Oficial da União a decisão de arquivamento do referido procedimento. A decisão proferida pela Corregedora do Ministério da Economia acolheu integralmente o Relatório Final da Comissão Processante, o Parecer da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional e o Despacho Conjunto da Coordenadoria Geral de Gestão e Administração e da Chefia da Divisão de Assessoria e Julgamento, que consagraram expressamente o reconhecimento da inexistência de prova de que o Bradesco tenha prometido, oferecido, dado, direta ou indiretamente, vantagem indevida aos agentes públicos envolvidos na referida operação, nos termos previstos no art. 5º, inciso I, da Lei nº 12.846 de 2013.

LAVAGEM DE DINHEIRO E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO

A pauta anticorrupção do País, incluindo prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo (“PLD/FT”), pode desdobrar novas operações e ações sobre o tema. As instituições financeiras, incluindo o Bradesco, podem ser envolvidas em processos judiciais decorrentes de ações realizadas por pessoas físicas ou jurídicas relacionadas à utilização indevida do sistema financeiro para diversos fins ou atos ilícitos, apesar de o Bradesco estar em *compliance* com as obrigações vigentes. O envolvimento nesses processos pode resultar em publicidade negativa para a Organização e conclusões adversas podem afetar negativamente a nossa condição financeira, o resultado de nossas operações e o valor de

mercado de nossas ações, das ADSs (Ação Depositária Americana) de ações preferenciais e ADSs de ações ordinárias.

Em 2019, no âmbito da Operação Câmbio Desligo, desdobramento da Operação Lava Jato, dois ex-gerentes do Bradesco foram investigados e denunciados pelo Ministério Público Federal por suposto envolvimento na abertura e manutenção de contas correntes de empresas com características irregulares. O Bradesco conduziu criteriosa investigação interna e adotou as medidas de governança necessárias, colocando-se à disposição das autoridades para contribuir com a apuração dos fatos.

Sede do Bradesco
na Av. Faria Lima
(São Paulo – SP)

foco em gerar valor

CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS





valor econômico

GRI 103-2; 103-3

Os esforços se voltam, neste momento, ao combate à pandemia de Covid-19, de tal forma que deveremos ter a interrupção temporária de avanços reformistas por parte do governo brasileiro. Quando a atual crise sanitária estiver superada, deveremos voltar as atenções para temas mais estruturais. Nesse sentido, sem deixarmos de nos preocupar com um cenário atual complexo e desafiador, que impõe custos humanos e econômicos, não podemos perder de vista o futuro. A despeito dos inúmeros desafios, o Brasil apresenta grandes oportunidades para os negócios. A capacidade criativa

e de adaptação do empreendedor nacional e a abundância de recursos naturais se somam a um mercado consumidor de grandes proporções e com um potencial de expansão raramente visto no atual contexto global. Os setores bancário e de seguros tendem a se beneficiar desse potencial quando a crise sanitária estiver superada¹.

De forma paralela, vivenciamos um período de profundas transformações alavancadas pela tecnologia, que vêm mudando a forma como as pessoas adquirem produtos e serviços e se relacionam com as organizações, sendo cada vez mais valorizados atributos como segurança, agilidade, ética e transparência. Especialmente nos setores financeiro e de seguros, acompanhamos novos

marcos regulatórios e experimentamos também a inserção de novos competidores, como as *fintechs*, *big techs* e *insurtechs*, que investem em modelos de negócio mais flexíveis e competitivos. Por fim, o aumento da preocupação em torno das questões econômicas, sociais e ambientais (especialmente as relacionadas às mudanças climáticas) faz com que cada vez mais este seja um atributo de diferenciação para as organizações.

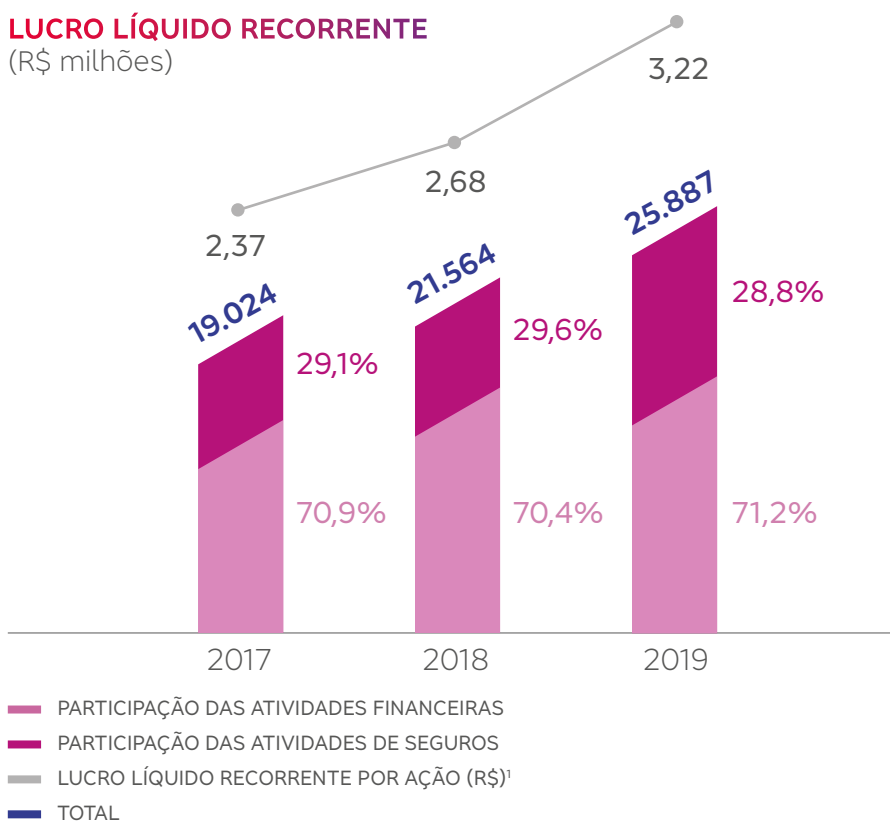
As transformações alavancadas pela tecnologia vêm mudando a forma como as pessoas adquirem produtos e serviços e se relacionam com as organizações.

1. O trecho, publicado na versão resumida do Relatório Integrado 2019, de março de 2020, foi atualizado nesta versão completa para refletir os desdobramentos da crise causada pela pandemia de Covid-19.

NOSSOS RESULTADOS

Nosso retorno sobre o patrimônio líquido médio (ROAE) vem apresentando crescimento e, em 2019, atingiu 20,6%, aumento de 1,6 p.p. no comparativo com o ano de 2018. O desempenho do resultado operacional continua impulsionando as evoluções no lucro líquido nos períodos. O lucro líquido recorrente em 2019 foi de R\$ 25,9 bilhões, apresentando evolução de 20,0% em 12 meses. No comparativo entre os anos de 2019 e 2018, o crescimento do lucro líquido foi decorrente das maiores margens financeiras, da contribuição de nossas operações de seguros, previdência e capitalização, do crescimento das receitas de prestação de serviços e de menores despesas com PDD (expandida) e outras receitas/despesas operacionais, fatores que compensaram o aumento das despesas operacionais no período, cujo aumento está essencialmente relacionado às despesas variáveis.

LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE (R\$ milhões)



1. Acumulado 12 meses (as ações foram ajustadas de acordo com as bonificações e os desdobramentos ocorridos nos períodos).

LUCRO LÍQUIDO CONTÁBIL – R\$ MILHÕES

	2019
Lucro líquido – recorrente	25.887
Eventos extraordinários (líquidos dos efeitos fiscais)	(3.305)
Crédito Tributário	6.403
Passivos Contingentes ¹	(3.524)
PDD Expandida ²	(2.468)
Impairment de Ativos Não Financeiros ³	(1.080)
Amortização de ágio (bruto)	(1.545)
Programa de Desligamento Voluntário 2019 - PDV	(1.091)
Lucro líquido – contábil	22.582

1. É composto por provisões operacionais, principalmente, cíveis e trabalhistas;

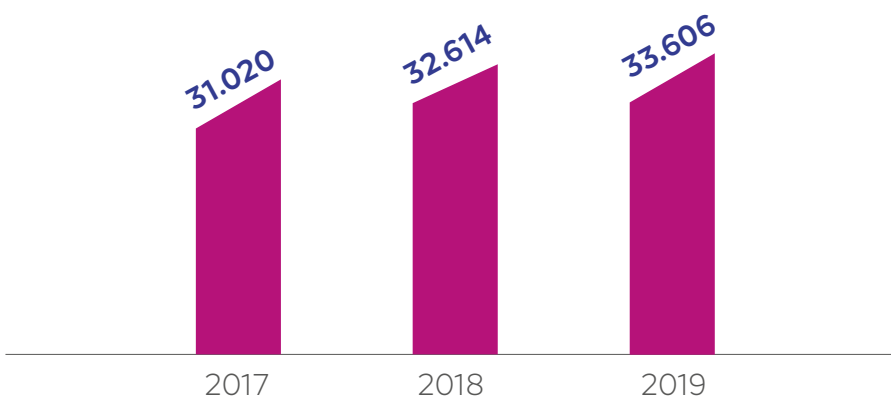
2. Refere-se ao agravamento de rating e aprimoramento do critério de mensuração de provisão para garantias – avais e fianças.

3. Em 2019, é composto, principalmente, por impairment de investimentos, de ativos relacionados à aquisição de direito para prestação de serviços financeiros (folha de pagamento) e de sistemas/hardware.

RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Em 2019, as receitas de prestação de serviços atingiram R\$ 33,6 bilhões, com evolução de 3,0% em relação ao ano anterior. A performance positiva foi ocasionada por maiores receitas de conta corrente, impulsionada pelo aumento da base de correntistas, e pelo bom desempenho das receitas de administração de consórcios, serviços de custódia e corretagens e *underwriting*/assessoria financeira. No período, ocorreram ajustes em relação às taxas de administração de fundos e operações com garantias prestadas e menores receitas advindas das atividades de aquisição.

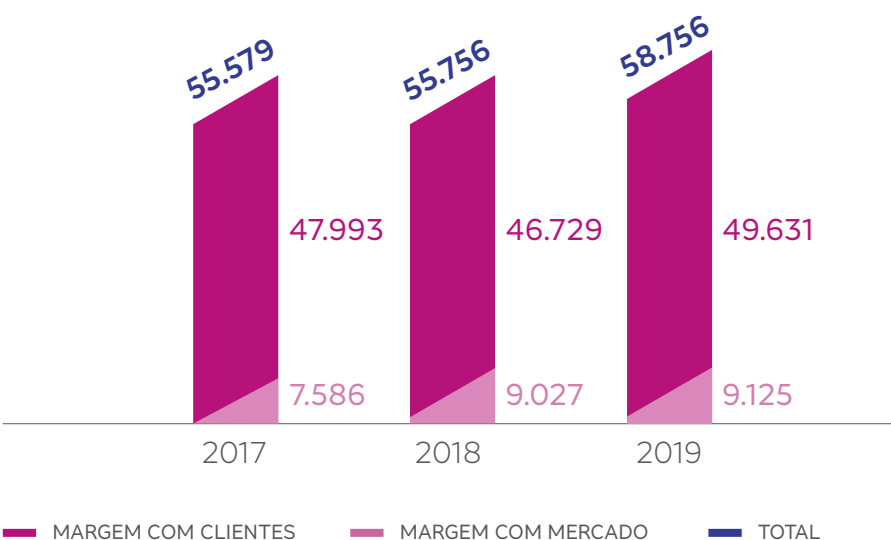
RECEITA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (R\$ milhões)



MARGEM FINANCEIRA

A margem financeira apresentou crescimento de 5,4% em relação ao ano anterior. Impulsionada principalmente pela margem financeira com Clientes, sendo que o desempenho foi beneficiado pelo incremento do volume médio de negócios, com destaque para as operações de crédito destinadas às pessoas físicas, impulsionadas pelo crescimento das operações de financiamento ao consumo (crédito pessoal e consignado, veículos e cartão de crédito). Essas evoluções contribuíram também para o melhor resultado do *mix* de produtos.

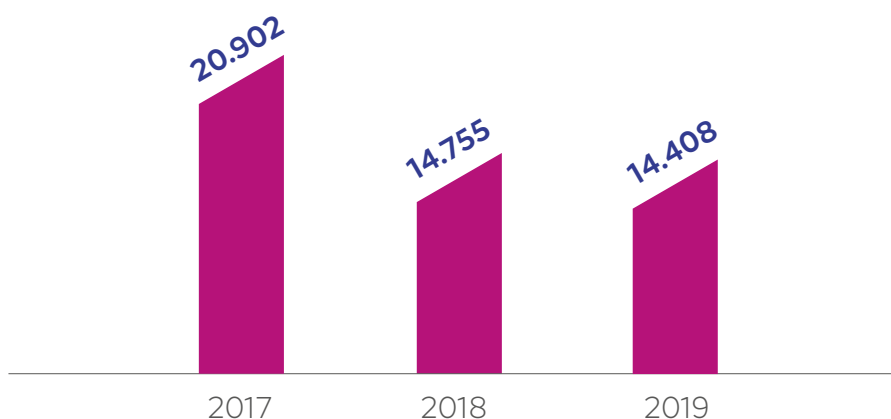
MARGEM FINANCEIRA (R\$ milhões)



DESPESA DE PROVISÃO PARA DEVEDORES DUVIDOSOS (PDD)

No comparativo entre os anos de 2019 e 2018, a redução das despesas com PDD (expandida) está relacionada às maiores receitas com recuperação de crédito, menores despesas com *impairment* de ativos financeiros e descontos concedidos/outros, fatores que compensaram o crescimento das despesas com PDD (bruta), que foram impactadas pelo crescimento das operações de crédito, e também, pela alteração do *mix* das carteiras, com destaque para a evolução das operações com pessoa física e micro, pequenas e médias empresas.

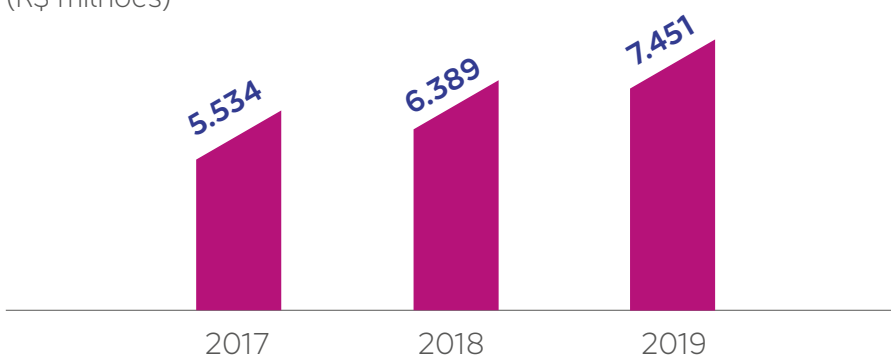
PDD (EXPANDIDA) - DESPESA (R\$ milhões)



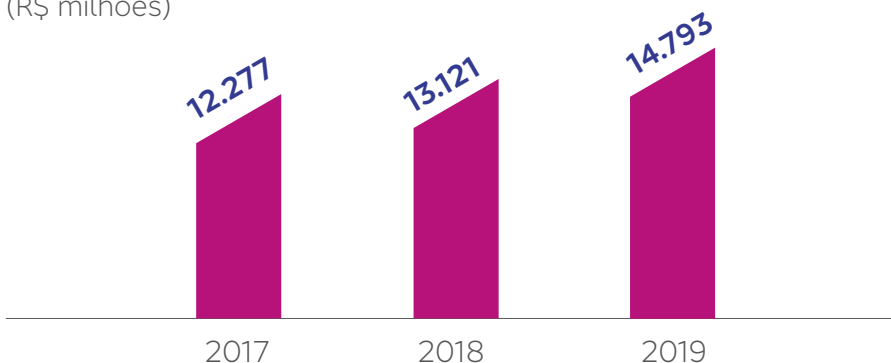
OPERAÇÕES DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

O lucro líquido do Grupo Bradesco Seguros correspondeu a R\$ 7,4 bilhões em 2019, resultado 16,6% superior ao obtido em 2018, tendo como origem principal o crescimento do resultado operacional, em função do bom desempenho do faturamento, com destaque para o crescimento nos ramos saúde, capitalização e vida e o crescimento do resultado financeiro, que reflete o melhor desempenho das operações com renda variável e multimercado e de nossas aplicações indexadas ao IPCA, fatores que suportam a rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio (ROAE) em 23,5% em 2019.

LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO (R\$ milhões)



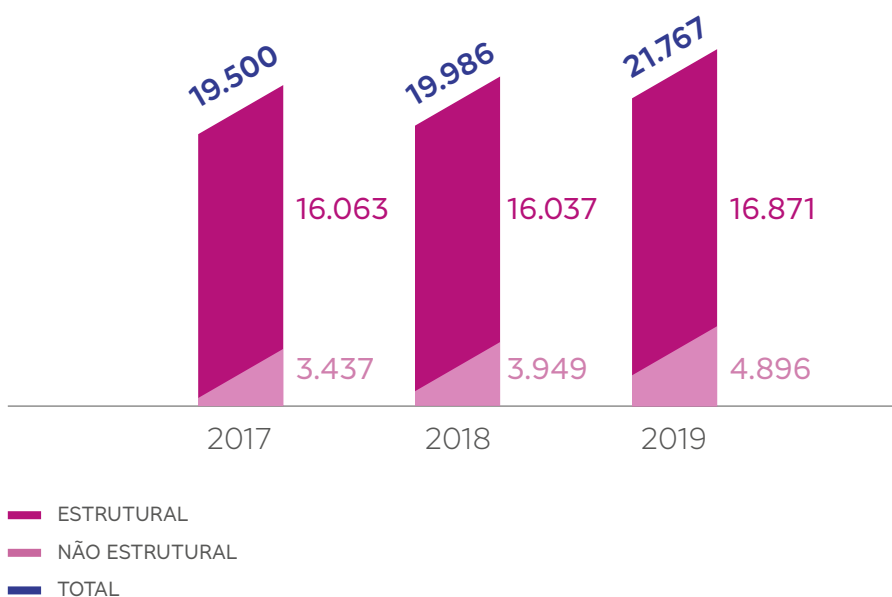
RESULTADO DAS OPERAÇÕES DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO (R\$ milhões)



DESPESAS DE PESSOAL

As despesas de pessoal atingiram R\$ 21,8 bilhões em 2019, 8,9% maior em relação ao ano anterior, reflexo dos maiores gastos com proventos e encargos sociais, decorrente dos efeitos do acordo coletivo, cujo reajuste neste ano foi de 4,3%, do crescimento de despesas variáveis (participação nos resultados), destacando que, a partir de 2019, implementamos o programa de remuneração variável direcionado aos funcionários da rede de agências, e de maiores despesas com provisão para processos trabalhistas, reflexo dos acordos realizados.

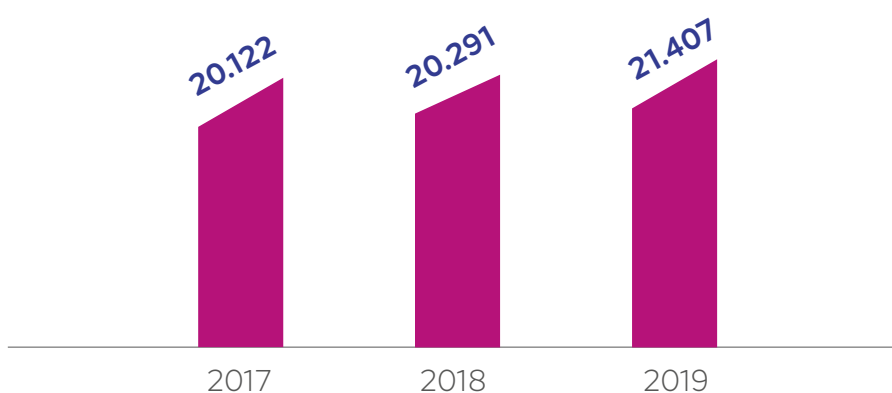
DESPESAS DE PESSOAL (R\$ milhões)



DESPESAS ADMINISTRATIVAS

Em 2019, as despesas administrativas atingiram R\$ 21,4 bilhões, 5,5% maior em relação a 2018. O aumento das despesas no comparativo anual está concentrado em despesas relacionadas ao crescimento do volume dos negócios ("parcela variável"), cuja evolução foi de 7,5%, enquanto as demais despesas ("parcela fixa") aumentaram 5,1% no mesmo período e foram impulsionadas por maiores despesas com propaganda e publicidade. Cabe destacar que, mesmo com a intensificação de investimentos na transformação digital e melhora dos processos operacionais, as despesas administrativas ("parcela fixa") apresentaram crescimento abaixo da inflação (IGP-M 7,3%).

DESPESAS ADMINISTRATIVAS (R\$ milhões)



ABERTURA DAS DESPESAS DE PESSOAL E ADMINISTRATIVAS (R\$ MILHÕES)	Variação %				
	2017	2018	2019	2018 x 2017	2019 x 2018
Despesas de pessoal					
Estrutural	16.063	16.037	16.871	(0,2)	5,2
Proventos/encargos sociais	11.467	11.557	12.042	0,8	4,2
Benefícios	4.596	4.480	4.829	(2,5)	7,8
Não estrutural	3.437	3.949	4.896	14,9	24,0
Participação nos Resultados	1.850	2.173	2.865	17,5	31,8
Provisão para Processos Trabalhistas	980	1.315	1.490	34,2	13,3
Treinamentos	171	175	200	2,3	14,3
Custo de Rescisão	436	286	341	(34,4)	19,2
Total	19.500	19.986	21.767	2,5	8,9
Despesas Administrativas					
Serviços de terceiros	4.741	4.716	5.086	(0,5)	7,8
Depreciação e amortização	2.748	2.913	3.040	6,0	4,4
Processamento de dados	2.511	2.603	2.553	3,7	(1,9)
Comunicação	1.865	1.726	1.791	(7,5)	3,8
Propaganda e publicidade	1.079	1.352	1.573	25,3	16,3
Manutenção e conservação de bens	1.276	1.205	1.316	(5,6)	9,2
Aluguéis	1.211	1.213	1.299	0,2	7,1
Serviços do sistema financeiro	1.020	964	1.065	(5,5)	10,5
Segurança e vigilância	822	751	745	(8,6)	(0,8)
Transportes	796	764	807	(4,0)	5,6
Água, energia e gás	411	417	445	1,5	6,7
Materiais	287	241	204	(16,0)	(15,4)
Viagens	270	274	315	1,5	15,0
Outras	1.085	1.152	1.168	6,2	1,4
Total	20.122	20.291	21.407	0,8	5,5
Total das despesas Operacionais	39.622	40.277	43.174	1,7	7,2

ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL (IEO)

A melhora do Índice de Eficiência Operacional (IEO) nos períodos foi influenciada pelo desempenho das receitas com as margens financeiras, o resultado das operações de seguros, previdência e capitalização e das receitas de prestação de serviços, que

compensaram o crescimento das despesas operacionais, cuja evolução, em sua maioria, advém de despesas variáveis relacionadas ao desempenho dos resultados. A melhora contínua do IEO ajustado ao risco é resultado da redução das despesas com PDD (expandida) em 12 meses.

ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL - %

	1T18	2T18	3T18	4T18	1T19	2T19	3T19	4T19
IEO – trimestral	49,0	49,7	49,4	50,4	48,6	49,2	49,9	48,3
IEO ajustado ao risco – acumulado 12 meses	70,2	68,4	67,0	65,2	64,5	64,2	63,9	63,4
IEO – acumulado 12 meses	49,0	49,4	49,3	49,6	49,5	49,4	49,5	49,0

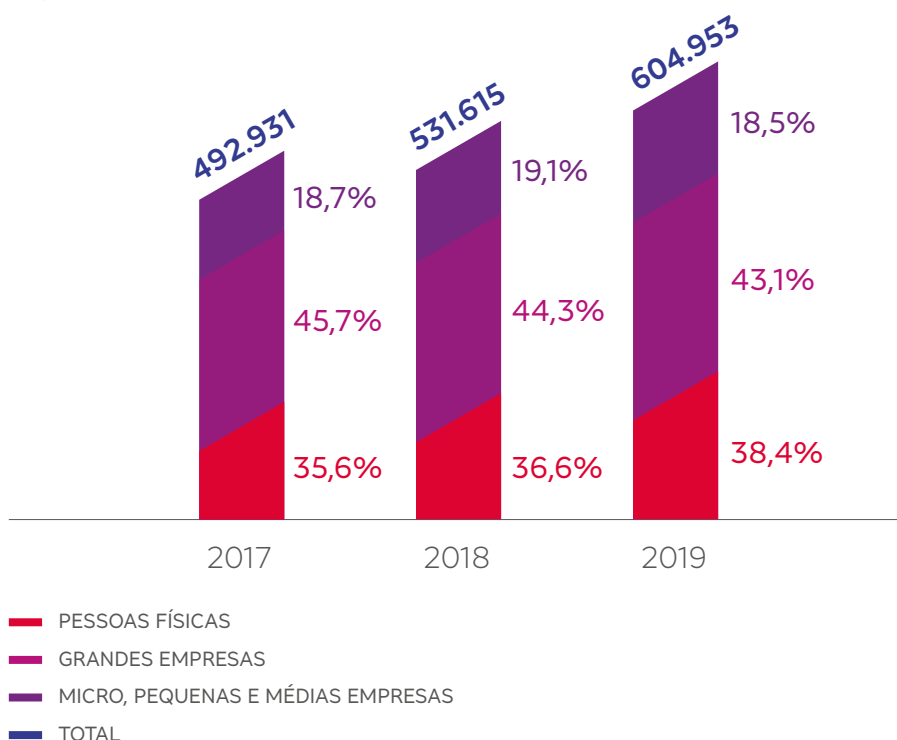
CARTEIRA DE CRÉDITO

EXPANDIDA SASB FN-CB-410a.1

A evolução na carteira de crédito expandida de 13,8% em relação a 2018 foi ocasionada principalmente pelo crescimento das operações de crédito e também pela alteração do *mix* das carteiras, com destaque para a evolução das operações com pessoa física e micro, pequenas e médias empresas.

CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA

(R\$ milhões)



CONCENTRAÇÃO DA CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA – POR SETOR DE ATIVIDADE SASB FN-CF-270a.2

R\$ milhões	dez/17	%	dez/18	%	dez/19	%
Setor de atividade						
Setor público	13.518	2,7	13.531	2,5	13.919	2,3
Petróleo, derivados e atividades agregadas	11.097	2,3	10.626	2,0	9.623	1,6
Energia elétrica	1.260	0,3	1.844	0,3	3.496	0,6
Demais setores	1.161	0,2	1.061	0,2	800	0,1
Setor privado	479.413	97,3	518.085	97,5	591.034	97,7
Pessoas jurídicas	303.944	61,7	323.362	60,8	358.852	59,3
Atividades imobiliárias e construção	36.380	7,4	32.011	6,0	30.321	5,0
Varejo	33.565	6,8	37.898	7,1	40.444	6,7
Transportes e concessão	23.159	4,7	26.539	5,0	32.109	5,3
Serviços	25.485	5,2	28.852	5,4	35.802	5,9
Atacado	13.307	2,7	14.695	2,8	18.658	3,1
Automobilística	13.370	2,7	16.022	3,0	17.508	2,9
Alimentícia	10.453	2,1	14.036	2,6	13.268	2,2
Demais setores	148.225	30,1	153.309	28,8	170.743	28,2
Pessoas físicas	175.469	35,6	194.723	36,6	232.182	38,4
Total	492.931	100,0	531.615	100,0	604.953	100,0

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA ACIMA DE 90 DIAS SASB FN-CB-410a.1

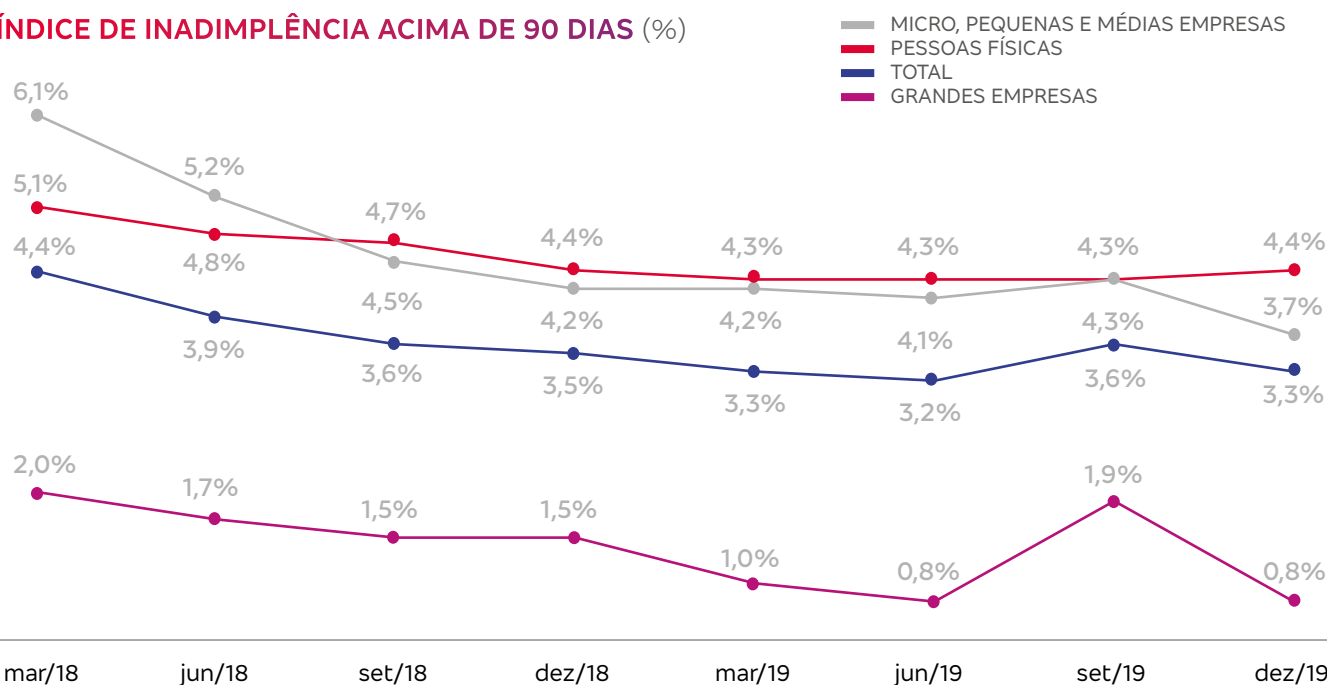
Mesmo apresentando fortes evoluções nas operações de crédito (+14% em 12 meses) e mudança no *mix* das carteiras, o índice de inadimplência total apresentou melhora de 0,3 p.p. no trimestre

e 0,2 p.p. em 12 meses, refletindo a qualidade das novas operações e os ajustes nos processos de concessão e recuperação de crédito. O índice de inadimplência de pessoas físicas permaneceu praticamente estável no trimestre e em 12 meses. A queda no índice total é justificada pela melhora da

inadimplência de grandes empresas e micro, pequenas e médias empresas. Destacamos que, desde o início de 2018, todos os segmen-

tos apresentaram melhora no indicador e uma redução de 2,3 p.p. no índice total desde o pico da inadimplência em março de 2017.

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA ACIMA DE 90 DIAS (%)



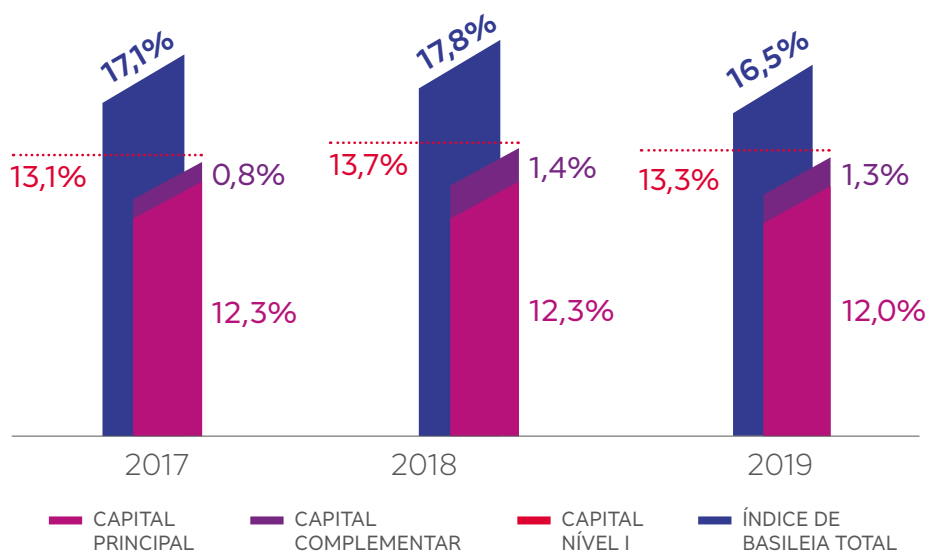
ÍNDICE DE BASILEIA

SASB FN-CB-550a.1

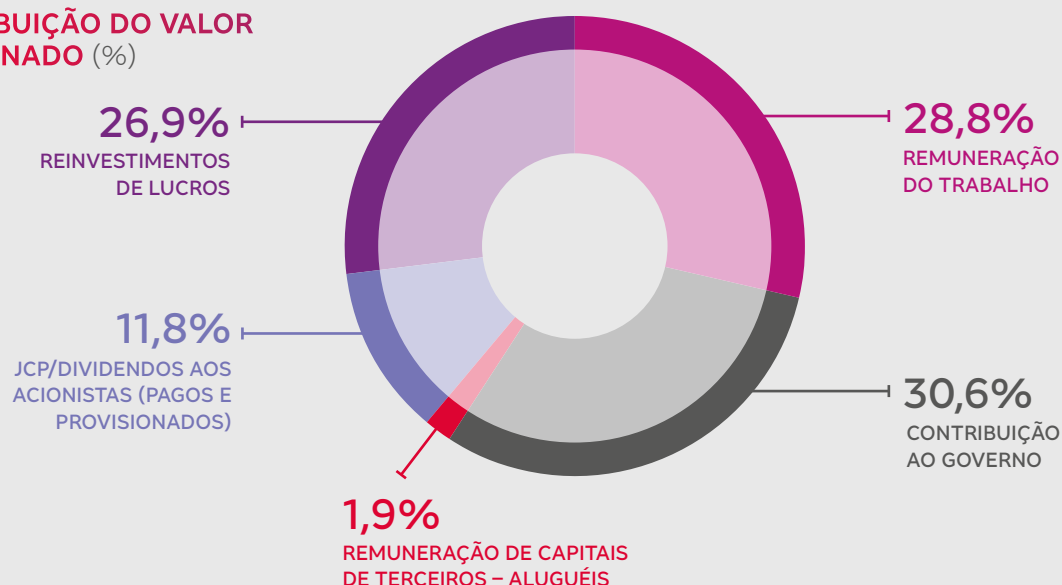
Em 2019, o índice total de Basileia registrou 16,5%, apresentando redução em relação ao ano de 2018, decorrente, principalmente, do pagamento de R\$ 8 bilhões de dividendos extraordinários, ocorrido em outubro de 2019, e dos ajustes prudenciais, impactado pelo aumento dos créditos tributários. Esses eventos foram parcialmente compensados pela forte geração de capital (lucro líquido) e pela realocação de recursos, via dividendos, do Grupo Segurador.

ÍNDICE DE BASILEIA – BASILEIA III

(%)



DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (%)



DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MILHÕES) SASB FN-CF-270a.1

Descrição	2017	2018	2019	%
Remuneração do trabalho	17.171	17.665	19.278	28,8
Contribuição ao governo	16.126	20.552	20.440	30,6
Remuneração de capitais de terceiros – aluguéis	1.211	1.213	1.299	1,9
JCP/Dividendos aos acionistas (pagos e provisionados) ¹	7.204	7.299	7.863	11,8
Reinvestimentos de lucros	11.820	14.265	18.024	26,9
Total	53.532	60.994	66.904	100,0

1. Não considera R\$ 8 bilhões de dividendos extraordinários pagos em 2019 com base em lucros retidos, totalizando R\$ 15,9 bilhões distribuídos aos acionistas em 2019.

estimativas para 2020

9% a 13%

carteira de crédito expandida

4% a 8%

margem financeira

3% a 7%

prestação de serviços

0% a 4%

despesas operacionais (despesas de pessoal + administrativas + outras despesas operacionais líquidas de receitas)

1. Inclui o resultado financeiro da operação.

4% a 8%

Resultado das operações de seguros, previdência e capitalização¹

R\$ 13,5 a
R\$ 16,5 bi

PDD expandida

atualização sobre estimativas 2020 – Covid-19

O Bradesco comunicou em 30 de abril de 2020, por meio de fato relevante ao mercado, que suspendeu suas projeções divulgadas (“*Guidance*”) referentes ao ano de 2020.

A decisão deve-se às elevadas incertezas causadas pela pandemia da Covid-19 e seus diversos impactos no ambiente econômico.

Tão logo haja um cenário com maior previsibilidade, a Administração do Bradesco avaliará a divulgação de seu novo *Guidance*.

PRINCIPAIS INFORMAÇÕES				Variação %	
Destaques	2017	2018	2019	2018 x 2017	2019 x 2018
Demonstração do resultado do período – R\$ milhões					
Lucro líquido – recorrente ¹	19.024	21.564	25.887	13,4	20,0
Margem total	55.579	55.756	58.756	0,3	5,4
Margem com clientes	47.993	46.729	49.631	(2,6)	6,2
Margem Financeira com clientes Líquida de PDD expandida	27.091	31.974	35.223	18,0	10,2
PDD Expandida ²	(20.902)	(14.755)	(14.408)	(29,4)	(2,4)
Receitas de prestação de serviços	31.020	32.614	33.606	5,1	3,0
Despesas administrativas e de pessoal	(39.622)	(40.277)	(43.174)	1,7	(7,2)
Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização ³	12.277	13.121	14.793	6,9	12,7
Balanço Patrimonial – R\$ milhões					
Total de ativos ⁴	1.298.328	1.386.010	1.409.305	6,8	1,7
Títulos e valores mobiliários SASB FN-AC-550a.3	584.650	658.501	657.504	12,6	(0,2)
Operações de crédito – Carteira Expandida ⁵	492.931	531.615	604.953	7,8	13,8
- Pessoa física	175.469	194.723	232.182	11,0	19,2
- Pessoa jurídica	317.462	336.892	372.771	6,1	10,7
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD)	(36.527)	(35.084)	(36.796)	(4,0)	4,9
Depósitos totais	265.278	342.879	368.948	29,3	7,6
Provisões técnicas	246.653	258.755	274.765	4,9	6,2
Patrimônio líquido	110.457	121.121	133.723	9,7	10,4
Recursos captados e administrados	1.987.487	2.181.893	2.259.133	9,8	3,5
Indicadores de Performance (%)					
Lucro líquido recorrente por ação – R\$ ^{6 7}	2,37	2,68	3,22	13,4	20,0
Valor patrimonial por ação (ON e PN) – R\$ ⁷	13,75	15,08	16,65	9,7	10,4
Retorno anualizado sobre PL médio ^{8 9}	18,1	19,0	20,6	0,9 p.p.	1,6 p.p.
Retorno anualizado sobre ativos médios ⁸	1,5	1,6	1,8	0,1 p.p.	0,2 p.p.
Índice de Imobilização	43,4	36,3	38,3	(7,1) p.p.	2,0 p.p.

PRINCIPAIS INFORMAÇÕES				Variação %	
Indicadores de Performance (%) - continuação	2017	2018	2019	2018 x 2017	2019 x 2018
Índice Combinado – Seguros ¹⁰	86,1	80,8	84,2	(5,3) p.p.	3,4 p.p.
Índice de Eficiência Operacional (IEO) ⁶	48,8	49,6	49,0	0,8 p.p.	(0,6) p.p.
Índice de Cobertura (Receita de prestação de serviços/Despesas administrativas e de pessoal) ⁶	78,3	81,0	77,8	2,7 p.p.	(3,2) p.p.
Índice de Basileia – TOTAL	17,1	17,8	16,5	0,7 p.p.	(1,3) p.p.
Valor de mercado – R\$ milhões ¹¹	200.521	242.606	282.075	21,0	16,3
Qualidade da Carteira de Crédito (Bacen) %					
PDD/Carteira de crédito	9,9	8,6	8,1	(1,3) p.p.	(0,5) p.p.
<i>Non-Performing Loans</i> (> 60 dias ¹² /Carteira de crédito)	5,6	4,3	4,2	(1,3) p.p.	(0,1) p.p.
Índice de Inadimplência (> 90 dias ¹² /Carteira de crédito)	4,7	3,5	3,3	(1,2) p.p.	(0,2) p.p.
Índice de Cobertura (> 90 dias ¹²)	211,4	245,3	244,9	33,9 p.p.	(0,4) p.p.
Índice de Cobertura (> 60 dias ¹²)	175,0	201,6	193,6	26,6 p.p.	(8,0) p.p.
Outras informações – Unidades					
Funcionários	98.808	98.605	97.329	(203)	(1.276)
Contratados e estagiários	15.064	15.013	15.078	(51)	65
Agências	4.749	4.617	4.478	(132)	(139)
PAs ¹³	3.891	3.816	3.997	(75)	181
PAEs ¹³	928	907	874	(21)	(33)
Pontos assistidos da Rede Banco24Horas	11.050	12.697	14.763	1.647	2.066
Bradesco Expresso (correspondentes)	38.708	39.100	39.100	392	-
Máquinas de Autoatendimento (Rede Bradesco e Rede Banco24Horas)	56.849	58.099	57.720	1.250	(379)
Clientes correntistas ativos (milhões) ¹⁴	27,8	28,3	30,1	0,5	1,8
Clientes contas de poupança (milhões) ¹⁵	63,4	63,5	63,9	0,1	0,4

1. De acordo com os eventos extraordinários descritos na página seguinte desta seção.

2. Inclui provisão para avais e fianças, receitas com recuperações de crédito, descontos concedidos, resultado com BNDU e impairment de ativos financeiros.

3. 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 + Resultado Financeiro da Operação.

4. Para mais informações, favor consultar a nota explicativa nº 4 – Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado Gerencial, do “Relatório de Análise Econômica e Financeira”, do 4º trimestre de 2019.

5. Além da carteira de crédito – conceito Bacen –, inclui avais, fianças, cartas de crédito, antecipação de recebíveis de cartão de crédito, debêntures, notas promissórias, cobrança em cessões para certificados de recebíveis

imobiliários e crédito rural.

6. Acumulado 12 meses.

7. Para fins de comparabilidade, as ações foram ajustadas de acordo com as bonificações e os desdobramentos ocorridos nos períodos.

8. Lucro líquido recorrente acumulado do ano.

9. Não considera os ajustes de avaliação patrimonial registrados no patrimônio líquido.

10. Exclui as provisões adicionais.

11. Quantidade de ações (descontadas as ações em tesouraria) x cotação de fechamento das ações ON e PN do último dia do período.

12. Créditos em atraso.

13. Posto de Atendimento (PA): resultado da consolidação do Posto de Atendimento Bancário (PAB) e Posto Avançado de Atendimento (PAA), conforme Resolução nº 4.072/12; e Posto de Atendimento Eletrônico (PAE).

14. Inclui conta salário.

15. Quantidade de contas.

EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS (LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE X LUCRO LÍQUIDO – CONTÁBIL)

A tabela apresenta um comparativo entre os principais eventos extraordinários que impactaram o lucro líquido – contábil nos seguintes períodos:

RS milhões	2017	2018	2019
Lucro líquido – recorrente	19.024	21.564	25.887
Eventos extraordinários (líquidos dos efeitos fiscais)	(4.365)	(2.479)	(3.305)
Crédito Tributário	-	-	6.403
Passivos Contingentes ¹	(212)	(158)	(3.524)
PDD Expandida ²	-	-	(2.468)
Impairment de Ativos Não Financeiros ³	(325)	(514)	(1.080)
Amortização de Ágio (Bruto)	(2.302)	(1.976)	(1.545)
Plano de Desligamento Voluntário Especial – PDVE	(1.262)	-	(1.091)
Outros ³	(264)	169	-
Lucro líquido – contábil	14.659	19.085	22.582

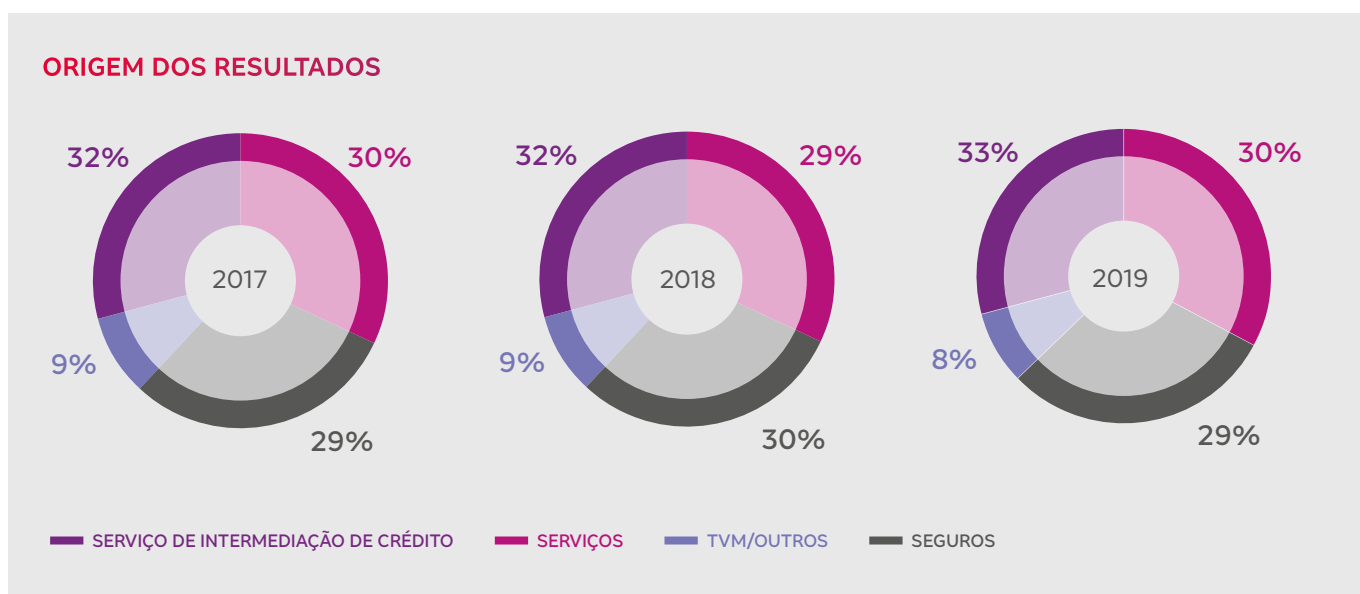
1. É composto por provisões operacionais, principalmente cíveis e trabalhistas.

2. Refere-se ao agravamento de rating e aprimoramento do critério de mensuração de provisão para garantias – avais e fianças.

3. Em 2019 é composto principalmente por impairment de investimentos, de ativos relacionados à aquisição de direito para prestação de serviços financeiros (folha de pagamento) e de sistemas/hardware.

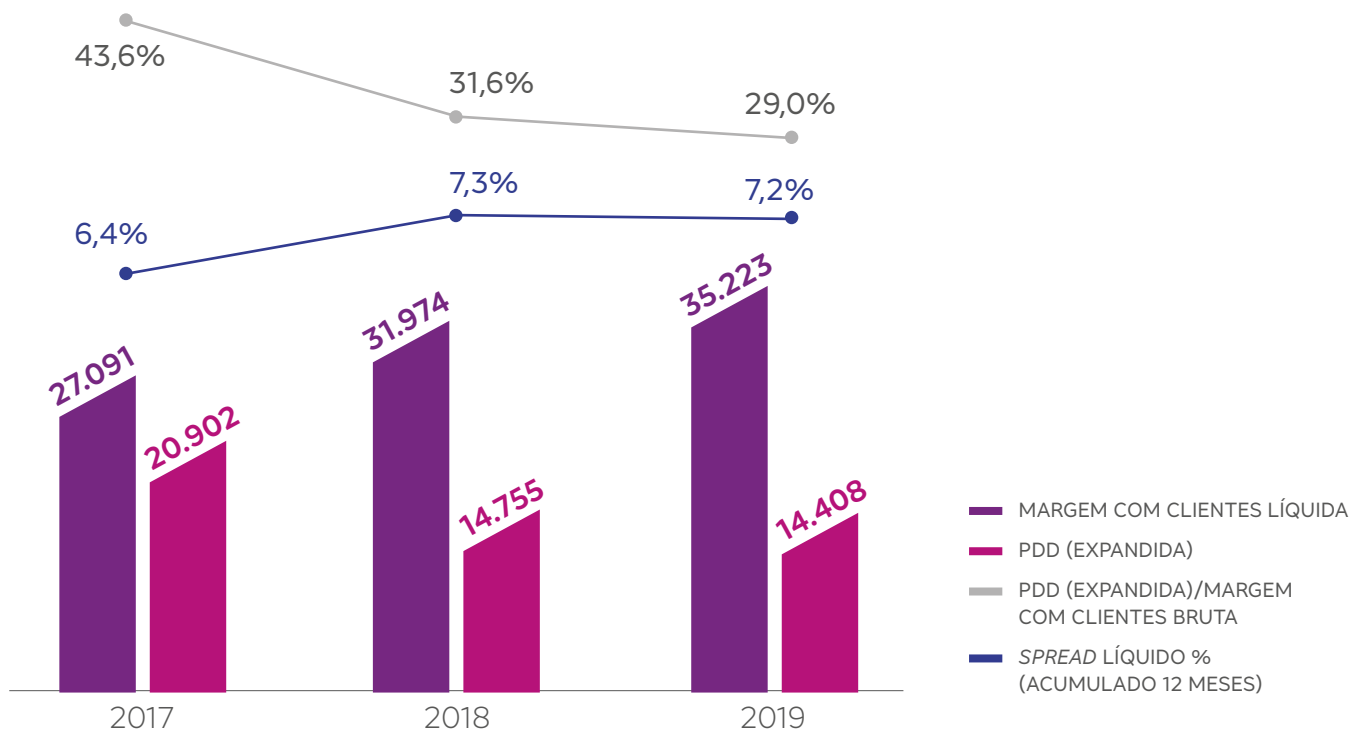
R\$ milhões	2017	2018	2019	Variação %	
				2018 x 2017	2019 x 2018
Margem financeira	55.579	55.756	58.756	0,3	5,4
- Margem com Clientes	47.993	46.729	49.631	(2,6)	6,2
- Margem com Mercado	7.586	9.027	9.125	19,0	1,1
PDD (Expandida)	(20.902)	(14.755)	(14.408)	(29,4)	(2,4)
Resultado bruto da intermediação financeira	34.677	41.001	44.348	18,2	8,2
Resultado das operações de seguros, previdência e capitalização ¹	12.277	13.121	14.793	6,9	12,7
Receitas de prestação de serviços	31.020	32.614	33.606	5,1	3,0
Despesas de pessoal	(19.500)	(19.986)	(21.767)	2,5	8,9
Outras despesas administrativas	(20.122)	(20.291)	(21.407)	0,8	5,5
Despesas tributárias	(6.944)	(7.200)	(7.383)	3,7	2,5
Resultado de participação em coligadas	192	195	297	1,6	52,3
Outras receitas/(Despesas operacionais)	(5.308)	(6.609)	(5.852)	24,5	(11,5)
Resultado operacional	26.292	32.845	36.635	24,9	11,5
Resultado não operacional	(127)	(21)	32	(83,5)	-
IR/CS	(6.852)	(11.031)	(10.568)	61,0	(4,2)
Participação minoritária	(289)	(229)	(212)	(20,8)	(7,4)
Lucro líquido – recorrente	19.024	21.564	25.887	13,4	20,0

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



MARGEM FINANCEIRA E INTERMEDIÇÃO DE CRÉDITO X PDD (EXPANDIDA)

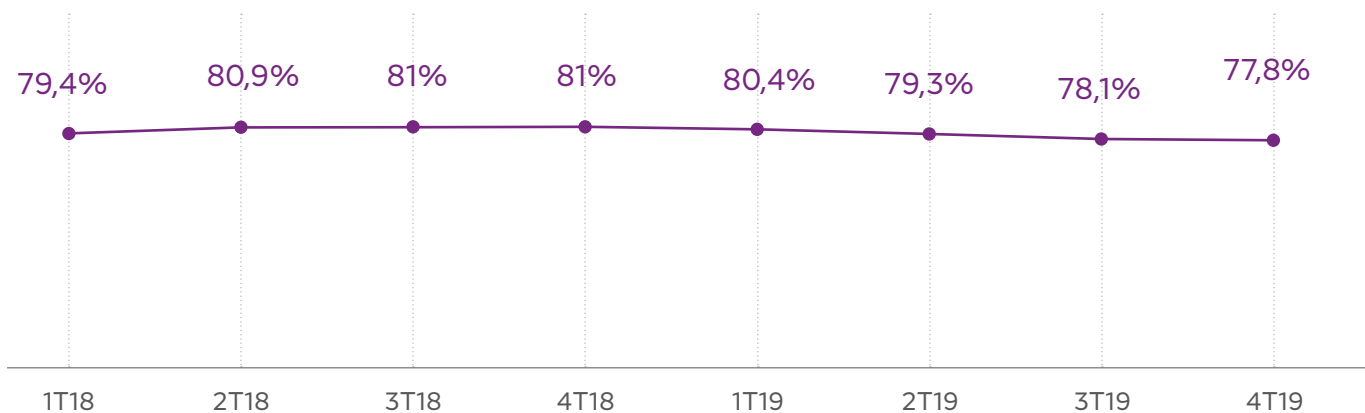
(R\$ milhões)



ÍNDICE DE COBERTURA OPERACIONAL¹

O desempenho do índice no trimestre reflete as maiores despe-

sas operacionais, cujo crescimento está, essencialmente, relacionado a despesas variáveis vinculadas a desempenho e resultados.



1. Receitas de Prestação de Serviços/Despesas de Pessoal e Administrativas (acumulado 12 meses).

BALANÇO PATRIMONIAL				Variação	
R\$ milhões	Dez/17	Dez/18	Dez/19	2018 x 2017	2019 x 2018
Ativo					
Circulante e realizável a longo prazo	1.267.893	1.356.727	1.381.473	7,0	1,8
Disponibilidades	15.224	19.869	19.202	30,5	(3,4)
Aplicações interfinanceiras de liquidez	154.270	104.044	58.214	(32,6)	(44,0)
TVM e instrumentos financeiros derivativos	584.650	658.501	657.504	12,6	(0,2)
Relações interfinanceiras e interdependências	68.197	89.026	91.104	30,5	2,3
Operações de crédito e de arrendamento mercantil	324.439	344.467	379.538	6,2	10,2
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD)	(36.527)	(35.084)	(36.796)	(4,0)	4,9
Outros créditos, valores e bens	157.640	175.904	212.707	11,6	20,9
Ativo permanente	30.435	29.283	27.832	(3,8)	(5,0)
Investimentos	2.182	2.192	2.187	0,5	(0,2)
Imobilizado de uso e de arrendamento	7.949	8.382	10.161	5,4	21,2
Intangível	20.304	18.709	15.484	(7,9)	(17,2)
Total	1.298.328	1.386.010	1.409.305	6,8	1,7
Passivo					
Circulante e exigível a longo prazo	1.185.764	1.262.743	1.273.444	6,5	0,8
Depósitos	265.278	342.879	368.948	29,3	7,6
Captações no mercado aberto	313.562	281.897	216.675	(10,1)	(23,1)
Recursos de emissão de títulos	135.011	147.721	170.743	9,4	15,6
Relações interfinanceiras e interdependências ¹	30.034	26.332	25.047	(12,3)	(4,9)
Obrigações por empréstimos e repasses	51.669	56.659	53.966	9,7	(4,8)
Instrumentos financeiros derivativos	14.084	15.993	13.826	13,6	(13,5)
Provisões de seguros, previdência e capitalização	246.653	258.755	274.765	4,9	6,2
Outras obrigações ^{1,2}	129.473	132.507	149.474	2,3	12,8
Resultados de exercícios futuros	410	380	326	(7,3)	(14,2)
Participação minoritária nas controladas	1.697	1.766	1.812	4,1	2,6
Patrimônio líquido	110.457	121.121	133.723	9,7	10,4
Total	1.298.328	1.386.010	1.409.305	6,8	1,7

1. Para atendimento da Carta Circular nº 3.828/17 do Bacen, em 2017 as operações de arranjos de pagamentos (Cartões de Crédito) foram reclassificadas para a rubrica de "Outras Obrigações – Diversas" para "Relações Interfinanceiras – Recebimentos e Pagamentos a Liquidar".

2. Em 2017, as "Provisões para Riscos Fiscais" foram reclassificadas de "Outras Obrigações – Fiscais e Previdenciárias" para "Outras Obrigações – Diversas", conforme Carta-Circular nº 3.782/16 do Bacen.

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

R\$ milhões	2017	2018	2019
Saldo anterior	100.442	110.457	121.121
Ajustes de avaliação patrimonial	2.560	(1.122)	5.884
Provisão de juros sobre o capital próprio	(7.204)	(7.299)	(7.372)
Dividendos provisionados	-	-	(8.491)
Lucro líquido recorrente	19.024	21.564	25.887
Eventos Extraordinários	(4.365)	(2.479)	(3.306)
Saldo atual	110.457	121.121	133.723

COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA POR CARACTERÍSTICA DE CLIENTE, PRODUTO E MOEDA

R\$ milhões	Dez/17	Dez/18	Dez/19	Variação	
				2018 x 2017	2019 x 2018
Pessoas físicas	175.469	194.723	232.182	11,0	19,2
Financiamento ao Consumo	116.066	130.353	160.006	12,3	22,7
Crédito pessoal consignado	43.968	50.932	62.987	15,8	23,7
Cartão de crédito	34.437	35.850	41.114	4,1	14,7
CDC/Leasing de Veículos	20.784	23.696	28.987	14,0	22,3
Crédito Pessoal	16.877	19.874	26.918	17,8	35,4
Financiamento imobiliário	33.687	38.284	44.288	13,6	15,7
Demais Produtos	25.716	26.086	27.888	1,4	6,9
Crédito rural	7.947	7.979	8.545	0,4	7,1
Repasse BNDDES/Finame	6.394	6.229	5.879	(2,6)	(5,6)
Outros	11.374	11.878	13.464	4,4	13,4
Pessoas Jurídicas	317.462	336.892	372.771	6,1	10,7
Capital de giro	40.075	40.932	46.284	2,1	13,1
Operações no exterior	29.776	32.728	27.791	9,9	(15,1)
Financiamento à exportação	26.335	36.629	40.128	39,1	9,6
Financiamento imobiliário	27.179	23.000	16.935	(15,4)	(26,4)
Repasse BNDDES/Finame	24.261	18.941	16.671	(21,9)	(12,0)
Conta garantida	6.566	6.255	6.196	6,1	(0,9)
CDC/Leasing	7.249	9.977	14.946	37,6	49,8
Crédito rural	5.618	5.467	5.598	(2,7)	2,4
Avais e fianças	78.267	72.143	77.569	(7,8)	7,5
Operações com risco de crédito – carteira comercial	39.980	45.883	61.770	14,8	34,6
Outros	32.155	44.937	58.884	39,8	31,0
Total	492.931	531.615	604.953	7,8	13,8

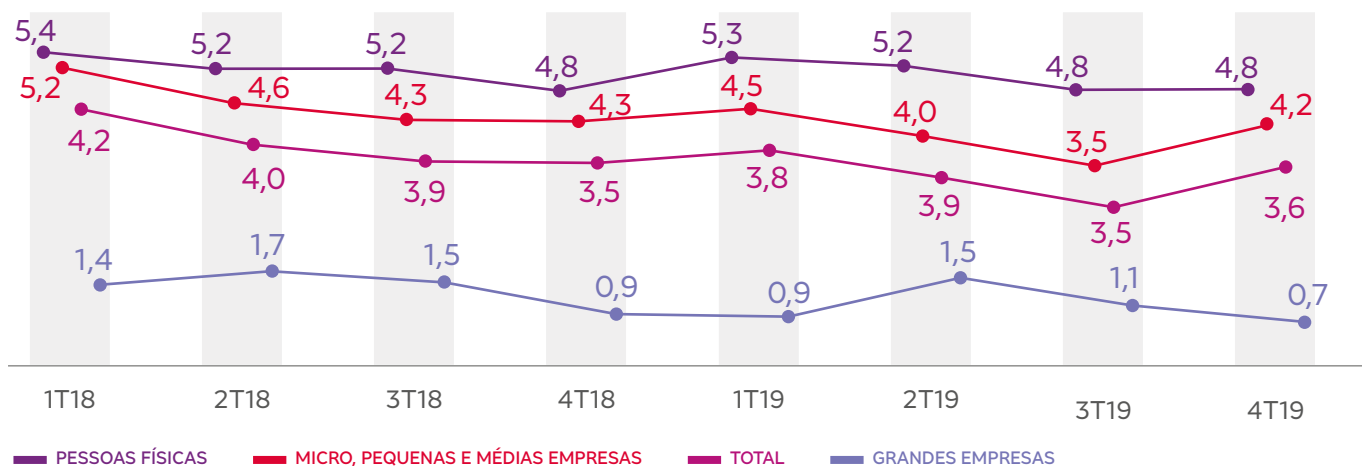
ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA DE 15 A 90 DIAS

Destacamos que, desde o início de 2018, todos os segmentos apresentaram melhora no indicador. E, em relação a set19, o aumento de

0,1 p.p. no índice total é justificado por casos pontuais da carteira de micro, pequenas e médias empresas, portanto, não indica uma mudança de tendência.

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA DE 15 A 90 DIAS¹

%



1. Conceito definido pelo Bacen.

ÍNDICES DE COBERTURA

Nossos índices de cobertura (60 dias e 90 dias) apresentaram níveis bastante confortáveis e o nosso

patamar de provisionamento em relação à carteira de crédito reflete a melhora da qualidade de nossas operações e o aperfeiçoamento dos

modelos de provisionamento, que são baseados em modelos estatísticos que capturam informações históricas, atuais e prospectivas.

ÍNDICES DE COBERTURA

R\$ milhões	mar/18	jun/18	set/18	dez/18	mar/19	jun/19	set/19	dez/19
Provisão total (A)	35.763	35.240	35.237	35.084	36.987	36.860	36.142	36.796
Carteira de créditos vencidos acima de 60 dias (B)	19.900	18.610	17.538	17.403	16.798	17.611	19.171	19.008
Carteira de créditos vencidos acima de 90 dias (C)	16.311	15.323	14.474	14.302	13.739	13.795	16.024	15.026
Índice de cobertura acima de 90 dias (A/C)	219,3%	230,0%	243,4%	245,3%	269,2%	267,2%	225,5%	244,9%
Índice de cobertura acima de 60 dias (A/B)	179,7%	189,4%	200,9%	201,6%	220,2%	209,3%	188,5%	193,6%

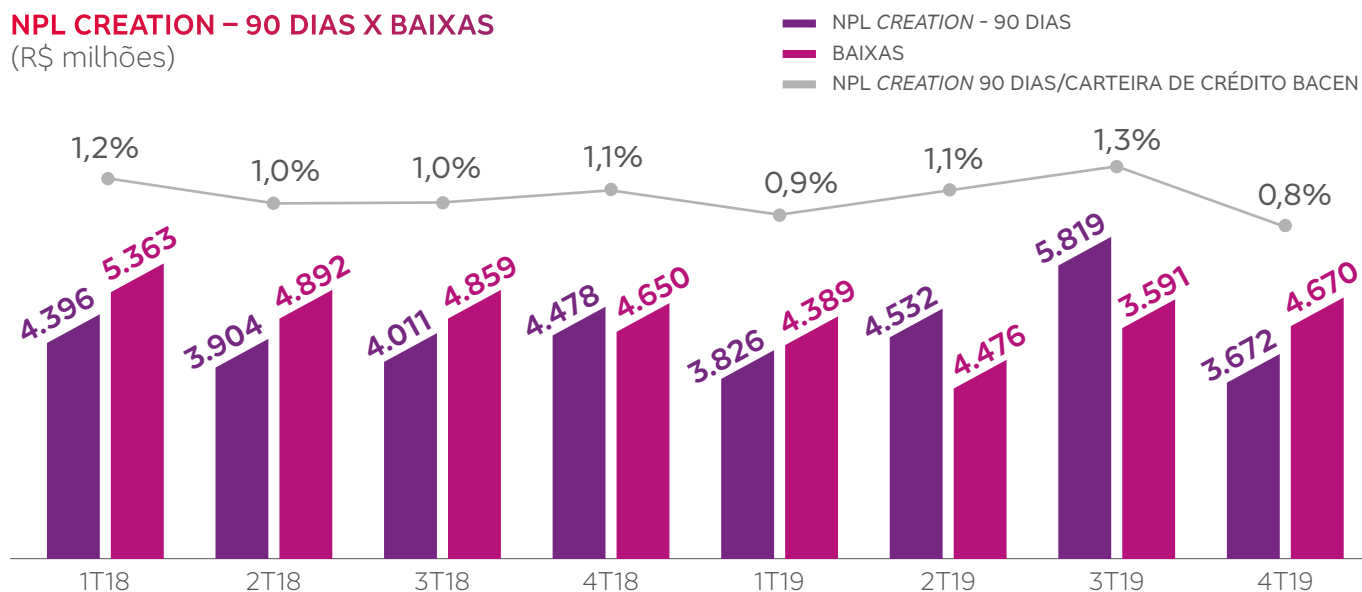
NPL CREATION – 90 DIAS X BAIXAS

Como consequência da melhora da inadimplência das carteiras de gran-

des empresas e micro, pequenas e médias empresas no trimestre, o NPL Creation em relação à carteira de crédito apresentou melhora,

registrando 0,8% no 4T19, menor nível histórico desse indicador.

NPL CREATION – 90 DIAS X BAIXAS (R\$ milhões)



RECURSOS CAPTADOS E ADMINISTRADOS

R\$ milhões				Variação	
	Dez/17	Dez/18	Dez/19	2018 x 2017	2019 x 2018
Depósitos à Vista	34.082	36.134	40.701	6,0	12,6
Depósitos de Poupança	103.333	111.171	114.178	7,6	2,7
Depósitos a Prazo + Debêntures	170.068	204.818	217.073	20,4	6,0
Empréstimos e repasses	51.669	56.659	53.966	9,7	(4,8)
Recursos de emissão de títulos	135.011	147.721	170.743	9,4	15,6
Dívidas subordinadas	27.050	18.650	12.606	(31,1)	(32,4)
Instrumentos de Dívida Elegíveis a Capital	23.130	34.993	36.708	51,3	4,9
Subtotal	544.343	610.146	645.975	12,1	5,9
Captações no mercado aberto ¹	269.109	272.054	213.122	1,1	(21,7)
Depósitos Interfinanceiros	2.247	599	549	(73,3)	(8,3)
Capital de giro próprio/administrado	81.720	93.604	107.703	14,5	15,1
Carteira de câmbio	7.655	5.554	15.489	(27,4)	-
Cobrança e arrecadação de tributos e assemelhados	1.114	643	712	(42,3)	10,7
Provisões técnicas de seguros, previdência e capitalização	246.653	258.755	274.765	4,9	6,2
Recursos Captados	1.152.841	1.241.355	1.258.315	7,7	1,4
Fundos e carteiras administradas	834.646	940.538	1.000.818	12,7	6,4
Total dos Recursos Captados e Administrados	1.987.487	2.181.893	2.259.133	9,8	3,5

1. Desconsidera debêntures.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO

GRI 201-1

O desempenho econômico é fundamental para a tomada de decisão dos administradores, que precisam controlar e definir estratégias que proporcionem a geração de resultados sustentáveis, considerando sempre a melhor relação entre risco e retorno. Os investidores utilizam esse indicador de desempenho para compa-

rar nossos resultados com o de nossos concorrentes, buscando a máxima rentabilidade dos seus investimentos.

O Bradesco mantém diretrizes contábeis e gera e divulga as informações econômico-financeiras com periodicidade. Em 2019, o valor econômico distribuído totalizou R\$ 66,9 bilhões (*veja a seguir*).

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO GRI 201-1

(R\$ milhões)	2017	2018	2019
Resultado Bruto da Intermediação Financeira	42.458	41.001	44.348
Receitas de Prestação de Serviços	30.810	32.614	33.606
Outras Receitas/Despesas	(19.736)	(12.621)	(11.050)
Total	53.532	60.994	66.904
Distribuído (R\$ milhões)			
Distribuição do valor adicionado	53.532	60.994	66.904
Remuneração do Trabalho	17.171	17.665	19.278
Contribuição ao governo	16.126	20.552	20.440
Remuneração de Capitais de Terceiros – Aluguéis	1.211	1.213	1.299
JCP/ Dividendos aos Acionistas (pagos e provisionados) ¹	7.204	7.299	7.863
Reinvestimentos de Lucros	11.820	14.265	18.024
Distribuído (%)			
Remuneração do Trabalho	32,1	29,0	28,8
Contribuição ao governo	30,1	33,7	30,6
Remuneração de Capitais de Terceiros – Aluguéis	2,3	2,0	1,9
JCP/ Dividendos aos Acionistas (pagos e provisionados)	13,5	12,0	11,8
Reinvestimentos de Lucros	22,1	23,4	26,9
Total	100,00	100,00	100,00

1. Não considera R\$ 8 bilhões de dividendos extraordinários pagos em 2019 com base em lucros retidos, totalizando R\$ 15,9 bilhões distribuídos aos acionistas em 2019.



valor social

A seguir, apresentamos como o Bradesco trabalha para gerar valor a seus principais públicos de relacionamento.



funcionários

GRI 103-1; 103-2; 103-3

O Bradesco é uma Organização totalmente focada em atender aos mais distintos clientes. Essa premissa só pode ser cumprida diariamente porque somos feitos de pessoas diversas, que se comprometem com o propósito da Organização e com nossa crença de que cada cliente é único e merece sempre o melhor atendimento e as melhores soluções. Os nossos mais de 97 mil funcionários são, portanto, a base de sustentação de nosso negócio.

Nosso modelo de gestão do capital humano se guia por um conjunto de preceitos: excelência, respeito, transparência nos relacionamentos, investimento contínuo em desenvolvimento, compartilhamento de conhecimento e valorização do ser humano, sem discriminação. Também buscamos assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos os funcionários e colaboradores (prestadores de serviço terceirizados) e proporcionar o equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

Explicitados em nossa Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização, esses preceitos direcionam a atuação do Departamento de Recursos Humanos.

Como uma Organização que sempre acreditou e segue acreditando no potencial de evolução conjunta do negócio e de nossos funcionários, seguimos comprometidos em impulsionar a carreira de nossos profissionais dentro do Bradesco. O resultado é que 56,4% de nossos funcionários tiveram suas carreiras movimentadas nos últimos dois anos. Para isso, contamos com diretrizes e práticas estabelecidas: avaliação de desempenho e mapeamento de competências para 100% da equipe; estruturação de planos de desenvolvimento individual (PDIs) e capacitações e desenvolvimentos profissionais suportados pela Unibrad – nossa universidade corporativa –; pacote de remuneração e benefícios atrativo e alinhado ao mercado; e outras práticas que impactam significativamente o engajamento e a satisfação dos funcionários em trabalhar na Organização, a exemplo de nossas ações do Programa Viva Bem voltadas à saúde e ao bem-estar e nosso programa que estimula a participação em iniciativas de voluntariado (www.voluntariosbradesco.com.br).

Em 2019, lançamos o Prêmio por Desempenho Extraordinário (PDE), que prevê condições de premiação para os funcionários que atuam na estrutura comercial da rede de agências e que tenham superado o desempenho ordinariamente esperado.

Para suportar os processos de RH, novas soluções de inovação e aceleração digital vêm sendo empregadas para garantir escalabilidade e uma melhor experiência ao público interno. Parcerias com *startups*, atualização de sistemas e o lançamento do Integra RH (plataforma unificada de gestão de pessoas) são algumas das frentes conduzidas com foco no capital humano da Organização. O Integra RH surgiu para aprimorar e integrar três pilares fundamentais: a Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad), as áreas de gestão do capital humano, responsáveis pela avaliação de performance e pelo processo de sucessão da Organização, e a área de Recrutamento.

PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

No Bradesco, 50,4% de nossos funcionários são mulheres e 26,4% são negros, além de contarmos com profissionais das mais distintas faixas etárias e formações – temos em nossos times cientistas de dados, psicólogos, designers e *user experience*, entre outras funções.

PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS GRI 102-8; 405-1

	2017				Total (%)	2018				Total (%)	2019				Total (%)
	Tempo indeterminado (%)		Tempo determinado (%)			Tempo indeterminado (%)		Tempo determinado (%)			Tempo indeterminado (%)		Tempo determinado (%)		
	H	M	H	M		H	M	H	M		H	M	H	M	
Norte	2,05	1,58	0,02	0,03	3,68	2,05	1,61	0,02	0,04	3,73	2,13	1,66	0,02	0,05	3,86
Nordeste	6,97	5,87	0,08	0,11	13,02	7,24	5,99	0,11	0,15	13,49	7,45	6,00	0,10	0,14	13,69
Centro-Oeste	2,91	2,44	0,01	0,03	5,38	2,89	2,37	0,02	0,03	5,31	2,87	2,34	0,02	0,03	5,25
Sudeste	29,98	33,24	0,33	0,52	64,08	30,01	33,29	0,31	0,49	64,09	30,19	33,13	0,29	0,49	64,11
Sul	6,87	6,91	0,02	0,04	13,83	6,67	6,60	0,04	0,07	13,37	6,49	6,46	0,04	0,11	13,09
Total por gênero	48,77	50,04	0,45	0,74	100,00	48,85	49,86	0,51	0,78	100,00	49,13	49,54	0,48	0,81	100,00
Total geral de funcionários¹	98.808				100,00	98.605				100,00	97.329				100,00

1. Não são considerados os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária e os colaboradores terceiros.

PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS POR TIPO DE EMPREGO E POR GÊNERO¹ GRI 102-8

Tipo de emprego	2017		2018		2019	
	H	M	H	M	H	M
Jornada integral	37,31%	37,35%	36,26%	36,36%	38,09%	38,76%
Jornada parcial (meio período)	11,93%	13,41%	13,10%	14,28%	11,51%	11,64%
Total por gênero	49,24%	50,76%	49,36%	50,64%	49,60%	50,40%

1. Não são considerados os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária e os colaboradores terceiros.

revitalização da matriz

O Núcleo Cidade de Deus, sede do Bradesco que abriga atualmente 11 mil funcionários (11,3% do número total), passou por um grande projeto de renovação ao longo de 2019, que reflete a preocupação da Organização em disponibilizar as melhores condições de trabalho e de bem-estar, em um ambiente seguro, saudável e acessível.

A construção de novos espaços traz mais comodidade aos funcionários e melhora a qualidade de vida, tornando a Cidade de Deus um lugar ainda mais colaborativo e agradável para trabalhar, intensificando a convivência com os colegas e a troca de experiências.

Os espaços possuem áreas de convivência, de serviços (academia de ginástica, lavanderia, serviços de costura rápida, cabeleireiro, barbearia, manicure e pedicure, sapataria, farmácia e mercado) e de alimentação, com cafés, lanchonetes e restaurantes.

Em breve, a clínica de especialidades Meu Doutor Novamed e a clínica odontológica da matriz, que atendem funcionários e familiares, ganharão novos espaços, como laboratório de análises clínicas e de imagem, sala para aleitamento materno e ambulância disponível 24 horas.





marca empregadora consolidada

GRI 102-43; 102-44; 103-2; 103-3

Nossos preceitos, como respeito e valorização do ser humano, e nosso empenho em entregar uma proposta de valor atrativa e adequada a nossa equipe consolidaram o Bradesco como uma marca empregadora reconhecida, que atrai anualmente cerca de 400 mil profissionais interessados em trabalhar na Organização. Sabemos que uma boa reputação se faz a partir da opinião do público e do mercado, por isso acompanhamos diversos *rankings*, como nossa figuração na pesquisa Empresa dos Sonhos do Grupo Cia de Talentos.

Nos últimos anos, temos sido reconhecidos em diferentes *rankings* de gestão de pessoas. Em 2019, fomos novamente eleitos uma das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, segundo pesquisa do Great Place To Work (GPTW) publicada na revista *Época Negócios*. Também figuramos entre as Melhores Empresas para Trabalhar em São Paulo – categoria Grandes Empresas e entre as Melhores Empresas para Trabalhar em Barueri

e Região, também de acordo com pesquisa do GPTW. Pelo 21º ano, integramos os *rankings* Melhores Empresas para Trabalhar e As Melhores Empresas para Começar a Carreira, da Fundação Instituto de Administração (FIA) e revista *Você S/A*. Pelo 16º ano consecutivo, o Bradesco foi destaque na pesquisa As Melhores na Gestão de Pessoas, da consultoria Mercer e revista *Valor Carreira*.

Nossa pesquisa de clima organizacional ocorre a cada dois anos e o primeiro levantamento foi realizado em 2018. Conduzida por consultoria especializada, foram ouvidos funcionários, estagiários, aprendizes e a liderança do Bradesco. Todos os profissionais da Organização foram convidados a participar da pesquisa – o engajamento chegou a 84%, e os resultados foram classificados também por gênero. Em 2020, conduziremos um novo ciclo da pesquisa de clima.

Fomos, ainda, certificados como Top Employer Brasil 2020. A pesquisa internacional é realizada anualmente pelo Top Employers Institute e identifica os principais empregadores no mundo, reconhecendo quem oferece excelentes condições de trabalho aos

funcionários, promove e desenvolve o talento em todos os níveis corporativos e se esforça para otimizar as suas práticas de Recursos Humanos.

Nossa taxa de rotatividade em 2019 correspondeu a 7,5%, desconsiderando os efeitos do novo Programa de Desligamento Voluntário (PDV), lançado em 2019. Aos funcionários que aderiram ao programa, oferecemos benefícios adicionais visando auxiliá-los nesse momento de transição de carreira. Se considerarmos os profissionais que aderiram ao PDV, a taxa de rotatividade alcança 10,7% (*confira nas tabelas a seguir*). **GRI 401-1**

CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE¹ GRI 401-1

	2016		2017		2018		2019	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Homens	1.449	1,3%	3.029	3,1%	3.990	4,1%	4.761	4,9%
Mulheres	1.360	1,3%	2.737	2,8%	3.741	3,8%	4.332	4,5%
Total	2.809	2,6%	5.766	5,8%	7.731	7,9%	9.093	9,3%

Funcionários contratados por região

Norte	128	0,1%	260	0,3%	357	0,4%	501	0,5%
Nordeste	461	0,4%	984	1,0%	1.130	1,1%	1.158	1,2%
Centro-Oeste	114	0,1%	329	0,3%	438	0,4%	481	0,5%
Sudeste	1.771	1,6%	3.620	4,0%	4.803	4,9%	5.871	6%
Sul	279	0,3%	513	0,5%	1.003	1,0%	1.136	1,2%
Exterior	56	0,1%	60	0,1%	0	0	0	0,0%
Total	2.809	2,6%	5.766	6,1%	7.731	7,9%	9.093	9,3%

Funcionários contratados por faixa etária

Abaixo de 30 anos	2.694	2,5%	5.188	5,3%	7.100	7,2%	8.136	8,4%
Entre 30 e 50 anos	111	0,1%	578	0,6%	631	0,6%	954	1%
Acima de 50 anos	4	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0%
Total	2.809	2,6%	5.766	5,8%	7.731	7,9%	9.093	9,3%

Funcionários desligados por gênero

Homens	4.193	3,9%	7.410	7,5%	3.987	4,1%	5.193	5,3 %
Mulheres	3.803	3,5%	8.710	8,8%	3.878	3,9%	5.299	5,4 %
Total	7.996	7,3%	16.120	16,3%	7.865	8,0%	10.492	10,8%

Funcionários desligados por região

Norte	255	0,2%	354	0,4%	340	0,3%	432	0,4%
Nordeste	971	0,9%	1.365	1,4%	831	0,8%	1.267	1,3%
Centro-Oeste	404	0,4%	576	0,6%	488	0,5%	593	0,6%
Sudeste	5.479	5,0%	10.247	10,4%	4.981	5,1%	6.632	6,8%
Sul	871	0,8%	3.525	3,6%	1.225	1,2%	1.568	1,6%
Exterior	16	0,0%	53	0,1%	0	0,0%	0	0,0%
Total	7.996	7,3%	16.120	16,3%	7.865	8,0%	10.492	10,8%

Funcionários desligados por faixa etária

Abaixo de 30 anos	3.574	3,3%	3.884	3,9%	3.555	3,6%	3.270	3,4%
Entre 30 e 50 anos	2.970	2,7%	7.159	7,2%	3.599	3,7%	4.746	4,9%
Acima de 50 anos	1.452	1,3%	5.077	5,1%	711	0,7%	2.476	2,5%
Total	7.996	7,3%	16.120	16,3%	7.865	8,0%	10.492	10,8%

1. No total de funcionários utilizado no cálculo das taxas, não são considerados os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária e os colaboradores terceiros.

CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE¹ GRI 401-1

	2016	2017		2018		2019	
	Total	Sem PDVE ²	Total	Sem PDVE ²	Total	Sem PDV ³	Total
Taxa total de rotatividade de funcionários	7,9	8,74	15,51	7,72	8,0	7,5	10,7
Taxa de rotatividade voluntária de funcionários	1,08	1,35	8,12	1,63	1,92	1,6	4,8

1. Não são considerados os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária e colaboradores terceiros.

2. PDVE: Plano de Demissão Voluntária Especial.

3. PDV: Programa de Desligamento Voluntário.

plataforma de recrutamento e seleção

Em junho de 2019, foi lançada uma plataforma global e colaborativa – iniciativa implementada com o apoio do ecossistema de inovação inovabra – para realização de testes online de recrutamento e seleção com o objetivo de transformar e melhorar a experiência dos candidatos e recrutadores. Algumas tarefas internas foram automatizadas e houve redução do esforço de todos os envolvidos durante o processo de realização dos primeiros testes de entrada na Organização. A iniciativa inovadora muda a forma como os processos de seleção são feitos, quebra paradigmas de décadas e torna a Organização ainda mais atrativa para candidatos externos.

A ferramenta disponibiliza mais de 1.200 testes elaborados por diversos autores do mundo e de diversas áreas de conhecimento. A solução dispõe de algoritmos próprios para correção automática dos testes e classificação dos candidatos, além de funcionalidades relevantes como a possibilidade de criar testes personalizados. Até o momento, foram realizados mais de 1.600 testes, 100% *paperless*.

Existem outras ferramentas que realizam função semelhante, porém este modelo de plataforma de testes colaborativos global é único.

Os principais impactos da inovação são:

- **Diminuição de deslocamento de candidatos e da utilização de papel para realização dos testes;**
- **Feedbacks mais rápidos;**
- **A qualificação dos candidatos aprovados nos testes é maior nas etapas seguintes;**
- **Mais agilidade: tempo que o candidato leva para concluir os testes é, em média, 65% menor que no método tradicional;**
- **Aumento da eficiência operacional no processo: redução de 60% no tempo da etapa de testes;**
- **Aumento no número de candidatos avaliados: 70% de aderência entre os convidados; e**
- **Redução de até 50% no custo do processo de recrutamento por candidato, em média, 50% de redução na etapa de testes.**

AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO

GRI 404-3

É prática consolidada do Banco avaliar o desempenho de 100% de seu quadro de funcionários todos os anos, independentemente do nível hierárquico. Para o Bradesco, a avaliação permite que funcionários e líderes fortaleçam suas relações e o comprometimento mútuo e favorece o alinhamento de objetivos e o direcionamento mais assertivo das

equipes. A avaliação de desempenho é seguida de *feedback* e da construção do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), que suporta as ações de aperfeiçoamento profissional.

Na Organização Bradesco, existem dois momentos. Na avaliação de competências, o comportamento dos funcionários é avaliado em cada uma das competências organizacionais, permitindo o mapea-

mento das potencialidades e dos pontos de evolução. Na avaliação de desempenho, a performance do funcionário é analisada e direciona as metas e objetivos a serem acordados entre os profissionais e seus líderes imediatos.



jornadas de aprendizagem

GRI 103-2; 103-3

As capacitações e trilhas de desenvolvimento profissional seguem as diretrizes da Política de Educação, Capacitação, e Desenvolvimento da Organização Bradesco e são oferecidas, em grande parte, pela Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad). A estrutura da Unibrad abrange 13 *campi*, 80 salas de aula e 12 auditórios em todo o País – atualmente está em construção uma nova unidade da Unibrad no bairro Barra Funda, na capital paulista, que deverá ser inaugurada em 2020 e se tornará a sede da universidade. As formações e cursos disponibilizados na Unibrad se mantêm alinhados à estratégia do negócio, trabalham competências comportamentais e cada vez mais buscam atender aos desafios atuais, como os novos modelos de negócios, que ganham força com a crescente tendência da inovação e digitalização. Atualmente, a Unibrad conta com dez escolas de educação corporativa: Cidadania e sustentabilidade; Digital; Excelência operacional; Gente; Identidade organizacional; Inteligência de negócios; Liderança; Negócios; Relacionamento com o cliente; e Segurança e solução operacional.

Para 2019, estabelecemos a meta de que 80% de nossos funcionários realizassem ao menos quatro soluções de aprendizagem na Unibrad ao longo do ano. Realizamos 2.780 cursos e mais de 84% dos funcionários concluíram o mínimo de quatro formações. Registramos mais de 1 milhão de participações – 206 mil presenciais e mais de 829 mil via web. Os investimentos na universidade somaram R\$ 200 milhões. Para 2020, temos por objetivo que 40% dos funcionários concluam, ao menos, duas soluções de aprendizagem, considerando o momento pandêmico que nosso País enfrenta e nossas frentes de eficiência.

Em 2019, a Unibrad deu foco aos treinamentos sobre cultura lean, métodos ágeis de trabalho, inovação, digitalização e colaboração. Também seguiu priorizando as capacitações sobre diversidade nas frentes de gênero, etnia, pessoas

com deficiência e público LGBTI+ e sobre educação financeira, alcançando, neste último caso, outros públicos além dos funcionários. Em 2019, lançamos a formação Como se preparar financeiramente para a aposentadoria, focada na mudança do comportamento em relação ao dinheiro, com foco no controle da vida financeira e que contribui, inclusive, para que o profissional se prepare adequadamente e possa desfrutar de uma aposentadoria financeiramente sustentável. Outra formação dedicada ao tema é a intitulada Suas finanças, seu futuro. **GRI 404-2**

Para 2019, estabelecemos a meta de que 80% de nossos funcionários realizassem ao menos quatro soluções de aprendizagem na Unibrad ao longo do ano. Mais de 84% dos funcionários cumpriram o estabelecido.

Entre as ações diferenciadas organizadas com o suporte da Unibrad, destaque para a Semana da Inovação e a Semana da Integridade, os *hackathons* organizados para fomentar a colaboração e o redesenho dos modelos tradicionais de trabalho, e a Expo Relacionamento, com ações voltadas para aprimorar as competências dos funcionários no que se refere ao atendimento e ao relacionamento com clientes.

Desde 2018, contamos também com a Unibrad digital (unibrad.com.br), portal aberto a todos os *stakeholders* do Bradesco, incluindo clientes e familiares dos funcionários. Reúne artigos, notícias, agenda de eventos e cursos online. Os conteúdos do portal são construídos com base

em cinco grandes pilares: Carreira e Mercado, Inovação e Tecnologia, Ética, Educação Financeira e Diversidade. Buscamos desenvolver conteúdos atrativos e atuais para os usuários do portal, o que faz com que os pilares sejam sempre revisitados para que se mantenham alinhados às temáticas mais discutidas atualmente no mercado e considerem os conteúdos produzidos sistematicamente por nossa Universidade Corporativa.

parcerias com instituições de ensino

Também patrocinamos cursos de especialização, MBA e mestrado para nossos profissionais em diferentes instituições de ensino, como a Fundação Getúlio Vargas (FGV) e o Insper.

Firmamos, ainda, parcerias educacionais com algumas dessas instituições para garantir condições subsidiadas para que nossos funcionários ou seus dependentes realizem cursos nessas instituições. São contemplados cursos de graduação, especialização, MBA, atualização e de idiomas.

PLANEJAMENTO SUCESSÓRIO E DESENVOLVIMENTO DA LIDERANÇA

Nosso Mapa de Sucessão identifica profissionais com potencial para assumir/ascender em posições de liderança ou para assumir posições de maior complexidade na carreira de especialista. Até 2019, foram avaliados no processo sucessório 2.692 funcionários.

Para aperfeiçoar as potencialidades técnicas e comportamentais dos executivos da Organização, mantemos o Programa de Desenvolvimento Avançado (PDA), uma capacitação profissional personalizada,

desenvolvida pela Unibrad. Em parceria com o ISE Business School, a Unibrad também é responsável pelos programas de Desenvolvimento Gerencial (PMD) e de Gestão Avançada (AMP). O primeiro é voltado aos superintendentes executivos do Bradesco e prioriza o aprimoramento profissional e de competências de liderança e gestão. No Programa de Gestão Avançada, para os diretores departamentais e executivos, o foco também está no aperfeiçoamento de competências de gestão, considerando práticas positivas de governança corporativa, sustentabilidade e gerenciamento de riscos.

DESENVOLVIMENTO NO GRUPO BRADESCO SEGUROS

GRI 102-43; 102-44; 404-1

Criado em 2004, o Universo do Conhecimento do Seguro (UniverSeg) tem por objetivo capacitar e aprimorar o conhecimento e a cultura do seguro a funcionários e corretores, preparando-os para um mercado cada vez mais competitivo, ágil e inovador. São diversas ações em âmbito nacional, que visam ao desenvolvimento técnico e comportamental. O UniverSeg atua de forma integrada e complementar à Unibrad para garantir um portfólio completo de formações para o desenvolvimento profissional e pessoal. Em 2019, o UniverSeg totalizou mais de 98.036 participações de funcionários e 40.589 de corretores.

As trilhas de aprendizagem estão divididas em corporativas, que

contemplam aspectos técnicos e comportamentais e são escolhidas pelo próprio funcionário; de liderança, que aprimora as competências relacionadas; e de aprendizagem, com programas de formação específicos segundo as funções e a área de atuação dos profissionais de níveis gerencial, administrativo e operacional, como as trilhas de Recursos Humanos, Marketing, Tecnologia da Informação e outras.

Outro destaque é o programa Você em Foco, com palestras que trabalham o autoconhecimento e abordam temas relevantes e atuais, voltados à prevenção e aos cuida-

dos com a saúde e à humanização das relações. No segundo semestre de 2019, a iniciativa incorporou um programa de *mindfulness* (atenção plena) com duração de oito semanas e um programa de Ética e Literatura para os gestores.

Em 2019, o Grupo Segurador também apostou em treinamentos relacionados a metodologias ágeis de trabalho e transformação digital.

Realizamos, ainda, encontros para fortalecer a cultura da sustentabilidade com funcionários do Departamento da Secretaria Geral e da área de administração de sucursais. O projeto deverá ser ampliado em 2020.

TREINAMENTOS GRI 404-1

Nº MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO REALIZADO PELOS FUNCIONÁRIOS DA ORGANIZAÇÃO

Categoria Funcional	2017			2018			2019		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Diretoria + Conselho de Administração	40	68	41	44	117	48	45	68	47
Superintendência	65	120	72	56	49	55	67	61	66
Gerência	34	31	33	42	40	41	38	37	37
Supervisão/ Administrativo	32	31	32	51	40	45	32	31	31
Operacional	20	19	19	15	14	15	27	28	28
Aprendiz	10	8	9	6	6	6	15	16	15
Estagiário	40	31	35	33	27	30	20	23	21
Total	29	27	28	42	35	38	32	30	31

diversidade e inclusão

GRI 103-1; 103-2; 103-3

Nosso compromisso com a diversidade e a inclusão está expresso no Código de Conduta Ética do Bradesco, na Política de Gerenciamento de Recursos Humanos e na Política de Diversidade e Inclusão, específica sobre o tema. Contamos com uma área dedicada à Diversidade como parte do Departamento de Recursos Humanos, responsável pela implementação de iniciativas que aprofundem a diversidade na Organização e fomentem o respeito e a dignidade do ser humano. No âmbito da alta administração, está estruturado o Comitê de Sustentabilidade e Diversidade, com reporte direto ao Conselho de Administração. Contamos, ainda, com o Grupo de Trabalho de Diversidade e Inclusão e com os Grupos de Afinidade de Gênero, Etnia, Acessibilidade e Orientação Sexual e Identidade de Gênero.

Mantemos iniciativas consolidadas no que diz respeito à inclusão de negros, pessoas com deficiência e mulheres. Estamos continuamente evoluindo nesses temas e na inclusão LGBTI+. Veja a seguir:

Funcionários na Sede do Bradesco (Osasco – SP)

Reconhecimentos em 2019

- › **Presença no Bloomberg Gender-Equality Index** (Índice de Igualdade de Gênero – GEI), composto por 325 empresas que criam ambientes de trabalho para apoiar a diversidade e a equidade de gênero.
- › **Eleito uma das Melhores Empresas para a Mulher Trabalhar**, pelo Great Place to Work.
- › **Destaque Great Place to Work Melhores Empresas para as Pessoas com Deficiência**.
- › **Vencedor na categoria Melhores Práticas Culturais Étnico-Raciais**, no Prêmio Sim à Igualdade Racial do Instituto ID_BR e do Great Place to Work.
- › **Eleito uma das Melhores Empresas da Diversidade**, pela Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial.



MULHERES

Contamos atualmente com mais de 50% de mulheres na Organização – nossa força comercial, por exemplo, já é predominantemente feminina. Trabalhamos para estimular o seu crescimento profissional e para que cada vez elas ocupem mais cargos de liderança. Do total da força de trabalho, 33% de mulheres atuam em posições de gerência júnior, média ou sênior. Desde 2018, somos signatários dos Princípios de Empoderamento das Mulheres e do movimento He For She, iniciativas da ONU Mulheres e do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU). Aderimos também à Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência contra Mulheres e Meninas, lançada em agosto de 2019 com o apoio da ONU Mulheres.

Mantemos ativo o Grupo de Afetividade de Gênero. Ele é formado

por funcionárias de diversas áreas, voluntariamente engajadas no tema, e contribui com estudos, análises e proposição de ações voltadas à equidade de gênero e ao empoderamento feminino, garantindo que esses assuntos sejam endereçados de forma estratégica no Bradesco.

Em 2019, lançamos o Programa Lideranças #MulheresPraFrente, criado para fortalecer o protagonismo feminino. Inicialmente, o programa vem sendo trabalhado com as gestoras da área de Atacado do Bradesco. Outra ação de destaque no ano foi o evento É da Nossa Conta, realizado no dia 25 de novembro (Dia Internacional pela Eliminação da Violência contra as Mulheres), com o objetivo de difundir o suporte que o canal interno Lig Viva Bem pode dar em casos de violência doméstica,

como apoio social, emocional, jurídico e financeiro, com atendimento telefônico e presencial.

Em nosso plano de benefícios está incluso o Programa Gestação Saudável, acompanhamento telefônico feito por equipe obstétrica durante a gestação de funcionárias e familiares de funcionários. As funcionárias têm licença-maternidade de 180 dias e, quando retornam ao Bradesco, podem contar com o apoio do Programa de Apoio à Maternidade oferecido pelo canal Lig Viva Bem. Há, ainda, auxílio-creche e babá, extensivo a todos os funcionários da Organização, com subsídios aos cuidados dos filhos de até 5 anos e 11 meses ou vitalício aos filhos dependentes com deficiência permanente (a lista completa de benefícios disponíveis a todos os funcionários é apresentada a seguir, a partir da página 154).



Evento É da Nossa Conta, realizado no dia 25 de novembro (Dia Internacional pela Eliminação da Violência contra as Mulheres)

Em 2019, a taxa de retorno ao trabalho após o fim da licença-maternidade chegou a 99%, enquanto a taxa de retenção, que considera as funcionárias que ainda estavam empregadas na Organização passados 12 meses após o retorno ao trabalho era de 96%. **GRI 401-3**

Para conscientizar as mulheres sobre a importância de cuidar da saúde, trabalhamos ativamente o movimento Outubro Rosa, incluindo a isenção da coparticipação na realização de exames oncológicos de funcionárias e dependentes de funcionários.

Buscando contribuir com a transformação de toda a sociedade, somos parceiros da Laboratória, instituição que oferece formação na área de tecnologia e apoio para ingressar no mercado de trabalho a mulheres

que estudaram em escola pública ou com bolsas de estudo. Todos os anos, a Laboratória desenvolve o Talent Fest, um *hackathon* em que as alunas se debruçam nos desafios reais apresentados por empresas do mercado, incluindo o Bradesco. Algumas das alunas que se destacaram no *hackathon* foram contratadas pela Organização e hoje fazem parte de nosso time.

Externamente, também participamos, patrocinamos e promovemos eventos voltados ao empoderamento feminino. Um dos destaques é o Bradesco Women #MulheresPraFrente, com duas edições já realizadas, que reuniu 2 mil mulheres em cada uma delas. Também fizemos uma ação de mobilização no Carnaval de 2019 – o projeto foi batizado de #conectadaspelamúsica.

ETNIA

Em 2019, celebramos 15 anos da parceria com a Faculdade Zumbi dos Palmares (FAZP), por meio da qual buscamos alavancar a inclusão de negros no Bradesco e no mercado de trabalho. Em maio, mês que marca a Abolição da Escravatura, recebemos durante evento realizado na matriz os 50 estagiários contratados na 15ª turma do Programa de Qualificação Profissional Bradesco.

Em 2019, o Bradesco contava com 26,4% de profissionais negros. Para impulsionar a inclusão étnico-racial e garantir a não discriminação no Bradesco, contamos com o Grupo de Afinidade de Etnia, formado por profissionais de diversas áreas.

Somos signatários da Iniciativa Empresarial Pela Igualdade Racial, plataforma de articulação entre empresas comprometidas com a temática étnico-racial, incluindo iniciativas voltadas à empregabilidade de jovens negros.

Como parte da plataforma #aliadospelo respeito, lançamos no dia 20 de novembro, que celebra o Dia da Consciência Negra, o projeto multimídia Bravoz. Durante um ano, a cada mês, organizamos o encontro de dois artistas negros da música brasileira, que são transmitidos nas redes sociais do Bradesco. Participaram do projeto artistas como Fióti, Margareth Menezes, Jair Oliveira, MC Rebecca, Carol Conka e Gilberto Gil.

Participamos do projeto Diversidade Racial, uma parceria com o Instituto Febraban de Educação (INFI-Febraban), a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), a Faculdade Zumbi dos Palmares, a Iniciativa Empresarial e o Instituto Ser +. Também patrocinamos premiações e eventos que fomentam o tema na sociedade.

PROFISSIONAIS COM DEFICIÊNCIA

Nosso foco em estimular o desenvolvimento profissional de nosso time se estende a todos os funcionários com deficiência. A eles, oferecemos oportunidades de qualificação profissional, acreditando e investindo em seus potenciais e entendendo as dificuldades impostas pela deficiência para tentar solucioná-las. Em 2019, o tema ganhou ainda mais relevância na Organização. Aderimos ao The Valuable 500, movimento global para garantir que a inclusão de pessoas com deficiência esteja na agenda das lideranças empresariais.

Com a Fundação Bradesco, desenvolvemos desde 2010 o Programa Bradesco de Capacitação à Pessoa com Deficiência, que, em 2019, formou 39 profissionais, que ingressaram como funcionários da

ACESSIBILIDADE NA MATRIZ

A sede da Organização foi projetada para garantir a acessibilidade de pessoas com deficiência.

Organização. Imediatamente após a admissão, os novos funcionários iniciam o curso de Gestão Bancária. Suportado pela Fundação Bradesco e Unibrad, o curso tem duração de seis meses e inclui atividades práticas na rede de agências.

Os gestores desses profissionais também participam de palestras e capacitações, a exemplo do curso Diversidade como Estratégia de Liderança. Os demais funcionários também podem realizar treinamen-

tos específicos sobre o tema, como o curso Diversidade, Inclusão e Acessibilidade. Adicionalmente, organizamos ações internas que estimulam o debate, além de participarmos e patrocinarmos eventos externos.

Desempenhando papel fundamental na discussão e proposição de ações que alavanquem o tema, o Grupo de Afinidade de Acessibilidade é formado por funcionários que se dedicam voluntariamente ao tema.



Nasci na periferia. Aos 17 anos, iniciei minha vida acadêmica na Faculdade Zumbi dos Palmares, tendo recursos para cursar somente o primeiro semestre. Foi quando conheci a parceria de inclusão entre o Bradesco e a faculdade. Fui aprovada no processo seletivo e conquistei meu primeiro emprego.

A oportunidade proporcionada pelo Bradesco, somada à minha dedicação e ao meu empenho, permitiu que eu concluísse a graduação, me capacitasse e ampliasse minhas perspectivas. Fui efetivada e hoje, aos 24 anos, sou gerente, certificada na CPA10 (certificação da Anbima). Já estou estudando para obter a certificação CPA 20, visando a novos rumos para trilhar na Organização."

Mary Grace Fernandes Ribeiro
gerente de contas do Bradesco

ORIENTAÇÃO SEXUAL E IDENTIDADE DE GÊNERO

GRI 102-43; 102-44

Nosso compromisso com o tema foi ratificado em 2019 com a adesão ao Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, movimento que reúne grandes empresas em torno de compromissos de respeito e promoção de direitos humanos para o público LGBTI+ no ambiente empresarial e na sociedade.

Uma das novidades de 2019 foi a estruturação do Grupo de Afinidade de Orientação Sexual e Identidade de Gênero. Os funcionários vêm trabalhando voluntariamente em soluções para sensibilizar nosso time quanto aos desafios relacionados à temática.

Em junho, mês do Orgulho LGBTI+, destacando a data e o nosso apoio à causa, a sede do Bradesco foi colorida com as cores do arco-íris, com cartazes, flâmulas e adesivos.

Ainda oferecemos aos nossos funcionários a opção de adotar o nome social. Por meio do canal Lig Viva Bem, oferecemos suporte social, psicológico e médico e auxílio jurídico para diversas questões, incluindo a transição de gênero.

Indo além de nosso time, realizamos diversas ações nas redes sociais durante o mês do Orgulho LGBTI+, incluindo a divulgação de um vídeo que fez parte da

campanha #aliadospelorespeito. Também patrocinamos o Reaching Out: Brasil Summit, evento voltado a estudantes e jovens profissionais LGBTI+, e apoiamos o movimento OUTStand, formado por empresas do mercado financeiro que encorajam e mobilizam reflexões sobre o tema em seus ambientes de trabalho, promovendo diversidade e inclusão.

Em 2019, aderimos ao Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, que fomenta a inclusão e o respeito desse público no ambiente empresarial.

diversidade em pauta no Grupo Bradesco Seguros

A diversidade também está na pauta do programa Você em Foco, ciclo de palestras promovido pelo Grupo Bradesco Seguros. Em 2019, houve palestras sobre o papel social da mulher no mundo contemporâneo e sobre empoderamento feminino. Além dos funcionários que podem assistir às rodas de conversa ao vivo, o Grupo realiza transmissão online, garantindo que funcionários de outras localidades e até familiares e amigos participem.

PORCENTAGEM DE FUNCIONÁRIOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E POR FAIXA ETÁRIA

GRI 102-8; 405-1 | SASB FN-AC-330A.1; FN-IB-330A.1

Faixa etária	2017				2018				2019			
	Até 30 anos	31 a 40 anos	Acima de 40 anos	TOTAL	Até 30 anos	31 a 40 anos	Acima de 40 anos	TOTAL	Até 30 anos	31 a 40 anos	Acima de 40 anos	TOTAL
Diretoria + Conselho de Administração	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%
Superintendência	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%	0,3%	0,5%	0,0%	0,2%	0,3%	0,5%
Gerência	2,9%	6,0%	6,3%	15,2%	1,3%	5,0%	5,8%	12,1%	1,3%	5,2%	5,3%	11,8%
Supervisão/ Administrativo	18,8%	19,2%	12,4%	50,4%	25,6%	24,7%	14,9%	65,2%	23,3%	26,4%	14,1%	63,8%
Operacional	20,8%	5,5%	5,1%	31,4%	13,6%	2,4%	2,7%	18,7%	15,4%	2,5%	2,2%	20,2%
Aprendiz	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%
Estagiário	1,6%	0,0%	0,0%	1,6%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,2%	0,0%	0,0%	2,2%
Total geral	45,2%	30,8%	24%	100,0%	43,8%	32,3%	23,8%	100,0%	43,6%	34,3%	22,1%	100%

PORCENTAGEM DE FUNCIONÁRIOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E POR GÊNERO GRI 102-8; 405-1

Gênero	2017		2018		2019	
	H	M	H	M	H	M
Diretoria + Conselho de Administração	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,15%	0,01%
Superintendência	0,1%	0,0%	0,4%	0,1%	0,42%	0,11%
Gerência	10,0%	5,2%	8,1%	4,0%	7,93%	3,92%
Supervisão/ Administrativo	23,2%	27,2%	29,7%	35,6%	29,29%	34,48%
Operacional	14,6%	16,7%	9,6%	9,1%	10,30%	9,88%
Aprendiz	0,7%	0,4%	0,5%	0,8%	0,46%	0,79%
Estagiário	0,8%	0,8%	1,1%	0,9%	1,17%	1,08%
Total geral	49,3%	50,7%	49,5%	50,5%	49,73%	50,27%

PORCENTAGEM DE REPRESENTANTES DE MINORIAS E/OU GRUPOS VULNERÁVEIS DENTRE OS FUNCIONÁRIOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL **GRI 405-1**

Raça	2017				2018				2019			
	Branca	Preta	Amarela	Indígena	Branca	Preta	Amarela	Indígena	Branca	Preta	Amarela	Indígena
Diretoria + Conselho de Administração	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Superintendência	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%
Gerência	11,4%	3,5%	0,3%	11,4%	9,3%	2,5%	0,3%	0,0%	9,1%	2,5%	0,3%	0,0%
Supervisão/ Administrativo	38,8%	10,6%	0,8%	38,8%	48,7%	15,4%	1,0%	0,1%	47,2%	15,6%	1,0%	0,1%
Operacional	21,6%	9,4%	0,3%	21,6%	12,1%	6,2%	0,2%	0,0%	12,8%	7,1%	0,2%	0,0%
Aprendiz	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%
Estagiário	1,1%	0,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,5%	0,0%	0,0%	1,6%	0,6%	0,0%	0,0%
Total geral	73,8%	24,5%	1,5%	0,2%	72,9%	25,4%	1,5%	0,1%	71,8%	26,4%	1,5%	0,2%

	2019
Categoria funcional	PCDs
Diretoria + Conselho de Administração	0,0%
Superintendência	0,0%
Gerência	0,1%
Supervisão/Administrativo	1,8%
Operacional	2,2%
Aprendiz	0,0%
Estagiário	0,0%
Total geral	4,1%

LICENÇA-MATERNIDADE E PATERNIDADE¹ GRI 401-3

	Gênero	2017	2018	2019
Total de empregados que tiveram direito a usufruir de licença-maternidade/paternidade	H	2.531	2.491	2.488
	M	3.121	2.815	2.679
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente	H	2.166	2.249	2.328
	M	3.121	2.815	2.673
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano vigente	H	2.164	2.180	2.232
	M	1.766	1.510	1.485
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano seguinte	H	2	69	96
	M	1.355	1.305	1.188
Total de empregados com expectativa de retorno no ano vigente	H	n.a.	2.182	2.301
	M	n.a.	2.865	2.790
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade	H	2.163	2.103	2.288
	M	1.735	2.721	2.770
Total de empregados que NÃO retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade	H	n.a.	79	13
	M	n.a.	144	20
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho	H	n.a.	1.927	2.026
	M	n.a.	1.497	2.602
Taxa de retorno	H	n.a.	96%	99%
	M	n.a.	95%	99%
Taxa de retenção	H	n.a.	89%	96%
	M	n.a.	86%	96%

1. Esta tabela contém a nova metodologia para o cálculo dos dados referente a licença-maternidade/paternidade, adotada a partir de 2018.



Lançado em 2019, prevê condições de premiação para os funcionários que atuam na estrutura comercial da Rede de Agências e que tenham superado o desempenho ordinariamente esperado.

Prêmio por Desempenho Extraordinário



Em linha com os princípios da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, os treinamentos obrigatórios “Código de Conduta Ética da Organização Bradesco” e “Relacionamento com Clientes e Usuários” são um dos requisitos de elegibilidade ao Prêmio.



Público elegível em 2019: mais de 32 mil funcionários, sendo 50,8% mulheres e 49,2% homens.

SALÁRIO E REMUNERAÇÃO DE MULHERES E HOMENS GRI 405-2

Categoria funcional	2017	2018	2019
	Razão salário-base mulher/homem	Razão salário-base mulher/homem	Razão salário-base mulher/homem
Diretoria + Conselho de Administração	1,29	0,92	0,95
Superintendência	0,99	0,87	0,90
Gerência	0,85	0,87	0,89
Supervisão/Administração	0,88	0,88	0,89
Operacional	0,95	1,00	0,98

PROPORÇÃO ENTRE A MAIOR REMUNERAÇÃO E A REMUNERAÇÃO MÉDIA DA ORGANIZAÇÃO

	2015	2016	2017	2018	2019
Proporção	11,3	12,5	12,6	12,4	12,3

não discriminação e respeito aos direitos humanos

GRI 103-2; 103-3

No âmbito do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, disponibilizamos vários canais de comunicação em que funcionários, aprendizes, estagiários, colaboradores (profissionais terceirizados) e demais partes interessadas podem realizar suas manifestações relacionadas a eventuais comportamentos inadequados, desvios de conduta e violação aos direitos humanos, entre outros temas. Os canais são: 0800 776 4240, o e-mail respocial@bradesco.com.br, as caixas de manifestação instaladas no Núcleo Cidade de Deus e o formulário eletrônico disponível no portal corporativo.

A Organização se compromete a investigar todas as denúncias, identificando sua causa e implementando, quando necessário, as devidas ações corretivas. Todas as manifestações são registradas via sistema informatizado e tratadas com garantia de sigilo e confidencialidade. Semanalmente, os casos são levados ao Grupo Avaliador de Responsabilidade Social, e, trimestralmente, encaminhados ao Comitê de Integridade e Conduta Ética, ligado ao Conselho de Administração. O Bradesco considera o prazo de até 45 dias úteis para dar um retorno ao manifestante. Investimos, ainda, em sensibilizações e ampla divulgação de conteúdos relacionados para nossos funcionários e colaboradores.



tratamento de manifestações

As manifestações e denúncias são recebidas em qualquer um dos canais, registradas em sistema informatizado, de acesso restrito aos profissionais responsáveis pelo processo.

Os canais disponíveis, amplamente divulgados, são:

- Formulário no Portal Corporativo,
- e-mail respsocial@bradesco.com.br,
- Telefone 0800 e
- Caixas de Manifestação nos prédios da sede administrativa da Instituição.

Esses canais de manifestação garantem o sigilo, o anonimato e a confidencialidade de todas as informações.

O Departamento de Recursos Humanos, gestor do Sistema de Gestão, estruturou um grupo de trabalho formado por especialistas em gestão de pessoas, que analisa todas as manifestações e denúncias e direciona as tratativas.

Esse grupo reúne-se semanalmente, em agenda fixa, e avalia as denúncias recebidas na semana anterior. A análise envolve o conhecimento que os membros do grupo possuem sobre os gestores da Organização, os resultados de avaliação de potencial, de competências e de desempenho, e considera as características da manifestação ou denúncia. Em face dessa análise, define-se o direcionamento: Diretoria, Gerência Regional ou Inspetoria Geral, denominados solucionadores. Os casos direcionados aos Diretores e Gerentes Regionais têm o apoio dos Consultores Internos de RH para as tratativas. O solucionador da manifestação ou denúncia reporta ao RH-Responsabilidade Social, em prazo predefinido, as ações tomadas para análise dos fatos, o resultado da

avaliação e a solução implementada, além de ações para acompanhamento.

Para mitigar e evitar possíveis comportamentos inadequados, principalmente relacionados a assédio e discriminação, ou reincidências, independentemente de a denúncia ser ou não procedente, é recomendado, ao líder direto do denunciado, identificar possíveis causas e implementar ações apropriadas, contando, sempre, com o apoio do Consultor Interno de RH.

O resultado da avaliação de uma manifestação ou denúncia pode ser *feedback*, ações de desenvolvimento, treinamentos específicos, reorientação de carreira, aplicação de medidas disciplinares, de acordo com a Política Corporativa de Consequências e a Norma de Aplicação de Consequências da Organização Bradesco, que pode culminar até em desligamento, conforme o grau de impacto do fato.

Além das políticas e normas, publicadas no Sistema Normativo para todos os funcionários e administradores da Organização, são disponibilizadas ações de sensibilização sobre o Sistema de Gestão de Responsabilidade, a exemplo de vídeos sobre ética e assédio, *e-learning* sobre o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social e permanente divulgação dos canais de manifestações para toda a Organização, por meio de brindes, como canetas, blocos, cartazes, adesivos, além de *e-mails marketing* sobre o sistema de gestão, palestras presenciais sobre ética, entre outras. As ações de sensibilização são publicadas, também, no Portal Corporativo.

Em relação aos prestadores de serviços, são realizadas ações de sensibilização para os profissionais e para seus líderes, com divulgação dos canais de manifestações disponíveis a eles. As denúncias recebidas são direcionadas para os gestores dos contratos, responsáveis por avaliar, buscar a solução junto à empresa contratada e reportar a solução ao RH-Responsabilidade Social.

Em 2018, foram recebidas 518 manifestações, envolvendo 225 locais de trabalho e, em 2019, 865 manifestações, envolvendo 251 locais. Dessas 865, 202 referiram-se a comportamento inadequado, 272 denúncias de assédio moral e/ou sexual, 25 de discriminação e 47 de desvio de conduta.

Para todas as manifestações recebidas, foram realizadas ações para mitigação e remediação, conforme procedimentos anteriormente mencionados.

MECANISMOS DE QUEIXA RELACIONADOS À DISCRIMINAÇÃO

Queixas	2017	2018	2019
Número total de queixas identificadas por meio do mecanismo	29	30	25
Número de queixas endereçadas	29	30	25
Número de queixas resolvidas	28	29	23
Número de queixas registradas antes do período coberto pelo relatório resolvidas no decorrer deste período	1	2	3
Número de queixas resolvidas por remediação e qual foi ela	15 casos procedentes e parcialmente procedentes	5 casos procedentes e 6 casos parcialmente procedentes	3 casos procedentes e 3 casos parcialmente procedentes

MECANISMOS DE QUEIXA RELACIONADOS A DIREITOS HUMANOS

Queixas	2017	2018	2019
Número total de queixas identificadas por meio do mecanismo	731	750	865
Número de queixas endereçadas	731	750	865
Número de queixas resolvidas	720	686	719
Número de queixas registradas antes do período coberto pelo relatório resolvidas no decorrer deste período	52	24	65
Número de queixas resolvidas por remediação e qual foi ela	339 casos procedentes e parcialmente procedentes	129 procedentes e 195 parcialmente Procedentes	197 procedentes e 190 parcialmente procedentes

CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS **GRI 406-1** NÚMERO TOTAL DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO, STATUS DOS CASOS E AÇÕES TOMADAS

	2017	2018	2019
Número de casos analisados	28	30	25
Número de casos analisados, cujo plano de reparação está sendo implementado	0	1	2
Número de casos analisados, cujo plano de reparação foi implementado e seus resultados analisados, por meio de processos rotineiros de análise de gestão interna	28	29	23
Número de casos que não estão mais sujeitos à ação (ou seja, estão resolvidos, concluídos)	28	29	23

LIBERDADE SINDICAL E DIREITO À NEGOCIAÇÃO COLETIVA

GRI 102-41; 103-2; 103-3; 407-1

O Departamento de Recursos Humanos mantém em sua estrutura a área de Relações Sindicais, que centraliza o atendimento ao movimento sindical, mantendo um canal permanente de diálogo e negociação com seus representantes, em âmbito nacional. A área recebe

manifestações, esclarece dúvidas e viabiliza uma relação caracterizada pela facilidade de acesso, agilidade e proatividade entre as partes, com o objetivo de evitar ou minimizar conflitos. A totalidade dos funcionários do Bradesco tem garantida a liberdade de associação, possui representação sindical e é abrangida por acordos de negociação coletiva. Atualmente, 47,4%, dos

funcionários são sindicalizados, o que equivale a mais de 45,5 mil profissionais do Bradesco.

Os funcionários podem participar de negociações coletivas por meio de assembleias, e as informações sobre as atividades sindicais são divulgadas nos quadros de avisos e no *Jornal Sindical*, disponível em nossas portarias.



benefícios

GRI 401-2

O Banco oferece um pacote de benefícios completo aos funcionários e seus dependentes. Confira a seguir:

- **Planos de saúde e odontológico:** nossos funcionários e seus dependentes contam com plano de saúde e odontológico com prêmios totalmente custeados pelo Banco. O plano de saúde inclui cobertura para consultas médicas, cirurgias de urgência, emergência e eletivas (inclusive transplantes de todos os tipos), atendimento obstétrico, cirurgias refrativas de miopia e hipermetropia, internações hospitalares (sem limite de prazo de internação, inclusive em UTI), atendimento ambulatorial, exames, terapias, psiquiatria, remoção em ambulância, planejamento familiar e tratamento da AIDS, com reembolso dos valores dos medicamentos prescritos para o tratamento da doença. Abrange também tratamentos não tradicionais, como diálise, acupuntura, homeopatia, RPG, válvula cardíaca, fisioterapia, nutrição, psicoterapia e fonoaudiologia. Já o plano odontológico contempla tratamento preventivo, cirúrgico, restaurador, odontopediátrico, endodôntico, periodontal e protético. Implantes são oferecidos a custos mais baixos que os de mercado, por meio de convênios.
- **Clínica Meu Doutor Novamed:** o Grupo Bradesco Seguros disponibiliza unidades das clínicas Meu Doutor Novamed no Núcleo Cidade de Deus e nos prédios administrativos das unidades de Alphaville e do Rio de Janeiro – esta última abriga a sede do Grupo Bradesco Seguros. São oferecidos assistência médica ocupacional, consultas médicas, exames laboratoriais e atendimento de urgência.
- **Seguros de vida, acidentes pessoais e auxílio funeral:** todos os funcionários têm acesso aos seguros de vida em grupo e de acidentes pessoais, além de assistência funeral, com coberturas diferenciadas e custos reduzidos. Funcionários aposentados pelo INSS, ou dispensados sem justa causa, podem continuar na apólice com custos subsidiados.
- **Licença-maternidade e licença-paternidade:** além do tempo estabelecido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), as funcionárias podem optar por aderir a mais sessenta 60 dias, totalizando 180 dias de licença-maternidade remunerada. Já os pais, além do período estabelecido em lei, podem optar pela licença estendida de 15 dias, totalizando 20 dias de licença-paternidade remunerada. Nos dois tipos de licença, o direito se estende também para casos de adoção. As licenças parentais também são extensíveis a casais homoafetivos.
- **Auxílio-creche e auxílio-babá:** extensivo a 100% dos funcionários da Organização.

• **Plano de Previdência Complementar:**

no plano oferecido aos funcionários, a Organização participa com 5% da remuneração base do participante, inclusive no 13º salário. O plano garante cobertura ao aposentado(a), viúvo(a) do(a) aposentado(a) e aos filhos até completarem 24 anos.

• **Lig Viva Bem – serviço social e assistência psicológica:** canal de apoio psicossocial para orientação e aconselhamento (confidencial e gratuito) para funcionários da Organização e seus familiares, incluindo atendimento de estagiários e aprendizes. Disponível 24 horas por dia, nos sete dias da semana. Engloba, inclusive, o apoio presencial como forma de prevenção e promoção da saúde emocional.

• **Medicamentos:** parcerias com farmácias garantem descontos exclusivos vinculados ao plano de saúde Bradesco para funcionários e dependentes.

• **Vacinação:** campanha de vacinação contra os vírus Influenza e H1N1 para funcionários e dependentes (leia mais em Saúde, segurança e bem-estar – Viva Bem Saudável).

• **Qualidade de vida e atividades de lazer:** descontos e vantagens em 70 academias parceiras de todo o Brasil. O Núcleo Cidade de Deus, em Osasco (SP), conta com infraestrutura que estimula a prática esportiva. Na matriz, está instalada também uma academia parceira. Também oferecemos custos diferenciados em salões de beleza e atividades de lazer e recreação infantil, buscando contribuir para a autoestima, o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas (leia mais em Saúde, segurança e bem-estar – Viva Bem em movimento).

home office

Acompanhando as tendências de mercado e mantendo o nosso compromisso em contribuir com a qualidade de vida dos nossos funcionários, em 2019 iniciamos o projeto home office. A principal premissa era permitir que os funcionários executassem todas as atividades fora das dependências da organização. Participaram da etapa piloto cerca de 100 voluntários que passaram por treinamentos específicos sobre aspectos comportamentais e técnicos para assegurar a adaptação ao trabalho remoto. Entendendo que alguns pré-requisitos são fatores determinantes para o sucesso do projeto, a Organização forneceu todos os equipamentos necessários para o exercício das atividades a distância e a equipe responsável coletou feedbacks visando garantir a implantação das melhores práticas.

O aprendizado e ações decorrentes desse projeto foram essenciais para que, ao enfrentar o desafio do distanciamento social causado pela pandemia de Covid-19, tivéssemos mais de 90% dos funcionários ativos de prédios administrativos atuando remotamente.

• **Programa Geração Saudável:** apoio de equipe técnica especializada a funcionárias e dependentes gestantes (leia mais em Saúde, segurança e bem-estar – Viva Bem Saudável).

• **Empréstimo social:** crédito concedido aos funcionários da Organização, com condições especiais de isenção ou redução de encargos, para atender a necessidades de situações emergenciais e pontuais, pessoais e/ou para familiares de 1º grau (pais e filhos) ou por afinidade, mediante análise socioeconômica e comprovação das despesas apresentadas. A carteira de empréstimo social é oferecida aos funcionários ativos da Organização que necessitam de ajuda financeira e recorrem ao apoio do programa Lig Viva Bem (leia mais sobre o programa em Saúde e qualidade de vida).

• **Compras online:** o portal de compras ShopFácil Funcionário oferece produtos e serviços com descontos especiais e condições de pagamento diferenciadas para os funcionários da Organização.

• **Horário flexível:** Desde meados da década de 1990, realizamos o controle eletrônico da jornada de trabalho. Tal controle sempre foi embasado pelo horário contratual dos funcionários. Em 2019, foi aprovado pela Diretoria Executiva o projeto de Jornada Flexível. Tal projeto possuía como premissa dar maior liberdade para o funcionário no cumprimento do seu horário de trabalho, pois a jornada contratual obedecia ao número de horas diárias sem a rigidez do horário de entrada e saída. O projeto previa a execução de um piloto, por um período de 3 meses, com mais de 2 mil funcionários que atendiam a critérios preestabelecidos. Também contemplava a estruturação de uma política organizacional, plano de comunicação e avaliação de indicadores de sucesso. Contudo, a pandemia do coronavírus impossibilitou o piloto e acelerou a implantação do projeto. Atualmente, a jornada flexível já está disponível para mais de 20 mil funcionários da Organização.



saúde e qualidade de vida

GRI 103-2; 103-3

Para o Bradesco, é fundamental que os funcionários equilibrem vida profissional e pessoal. Desde 2012, contamos com o programa de bem-estar Bradesco Viva Bem, que teve sua estratégia reposicionada em 2019, focando em prevenção de doenças e promoção de hábitos, atitudes e comportamentos saudáveis. O programa se divide em três frentes: Viva Bem em Equilíbrio, Viva Bem Saudável e Viva Bem em Movimento.

Também apostamos na divulgação de conteúdos relacionados como forma de incentivar a busca por mais saúde e bem-estar. As ações presenciais de 2019 ultrapassaram 23 mil participações. Parte dos conteúdos, que incluem vídeos e *podcasts*, fica disponível em nosso portal corporativo, alcançando todos os nossos funcionários. Em 2019, registramos mais de 22 mil acessos.

• Viva Bem em Equilíbrio

Engloba iniciativas que promovem a saúde emocional e a prevenção. Mantemos o serviço de orientação e aconselhamento Lig Viva Bem, disponível para nossos funcionários e seus familiares. O serviço, que pode

ser acessado 24 horas, todos os dias da semana, é conduzido por profissionais especializados, que fornecem orientação psicológica, social, jurídica, financeira e nutricional, com garantia de confidencialidade. Há também atendimento psicológico presencial e visitas de apoio social e emocional em ambiente domiciliar ou hospitalar. Em 2019, foram realizados 43.293 acompanhamentos telefônicos (ativos e receptivos) e presenciais. Por meio do canal, é possível solicitar suporte em casos que incluem dependência química, violência doméstica, acidentes, questões de saúde e temáticas envolvendo o público LGBTI+.

O Bradesco também conta com o Programa de Saúde Emocional, que realiza encontros presenciais com funcionários para sensibilização sobre o tema, priorizando a prevenção. Foram 1.271 participações em 2019. Outra iniciativa é o Programa de Apoio à Maternidade e Paternidade, que oferece acolhimento aos funcionários que estão retornando ao trabalho. Para os demais funcionários que saem de licença e retornam à Organização, existe o Programa de Reabilitação Profissional, que busca assegurar uma adequada reinserção ao ambiente de trabalho. Em 2019, apoiamos 474 readaptações.

No Programa de Desenvolvimento Organizacional para Melhoria Contínua das Relações de Trabalho, o foco é sensibilizar os gestores para garantir um ambiente saudável, seguro e

cooperativo, que aumente a satisfação dos funcionários. Em 2019, passamos a trabalhar também o tema do autocuidado, incluindo experiências de relaxamento e de cuidado com a saúde. Foram realizadas 35 sessões, com a sensibilização de cerca de 1.000 líderes em posições gerenciais com conteúdo teórico e prático.

• Viva Bem Saudável

Esse pilar contempla diversas iniciativas de promoção da saúde e prevenção de doenças. O Programa Gestação Saudável é aberto a funcionárias e dependentes e inclui o acompanhamento da gestação até o pós-parto imediato para prevenir, identificar e monitorar riscos gestacionais. Em 2019, o programa acompanhou 200 gestantes.

Em 2019, realizamos uma ativação com foco nas doenças cardiovasculares, que alcançou 1.322 funcionários de nossos prédios administrativos. Além de conscientização, houve monitoramento de pressão arterial e bioimpedanciometria. Aqueles funcionários cujos exames apresentaram alterações foram direcionados para acompanhamento especializado. Pensando na saúde visual, nossos funcionários passam por exames com oftalmologista e realizam avaliação de acuidade visual. Em 2019, 1.312 funcionários dos prédios administrativos participaram.

Anualmente, realizamos a campanha de vacinação contra influenza e H1N1 para todos os funcionários sem custo e para dependentes com valor diferenciado. Em 2019, foram aplicadas 84.344 doses. Em dois fins de semana, realizamos um mutirão de vacinação no núcleo Cidade de Deus, que resultaram em 2 mil dependentes imunizados.

Divulgamos anualmente informativos de saúde com orientações sobre surtos sazonais (caxumba, dengue, zika, febre amarela e outras doenças). As ações do Outubro Rosa e Novembro Azul incluem palestras com médicos, comunicações no portal corporativo e isenção da coparticipação dos funcionários e dependentes na realização de exames de detecção precoce.

Realizamos também a Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho (SIPAT), que mescla ações presenciais e digitais e busca, a cada ano, aprimorar seu formato para ampliar o engajamento e a sensibilização dos funcionários em temas relacionados à segurança, saúde e qualidade de vida. Na edição de 2019, mais de 13 mil pessoas participaram presencialmente, além de mais de 18 mil acessos aos conteúdos digitais.

O Banco conta, ainda, com nove ambulatorios médicos corporativos, localizados em nossos prédios administrativos, que oferecem pronto-atendimento clínico e coleta de exames laboratoriais. Em alguns ambulatorios, há atendimento com médicos especialistas, como ginecologistas, cardiologistas e médicos da família. Em 2019, realizamos 42 mil atendimentos nos ambulatorios corporativos. No canal de apoio médico, oferecemos orientação médica e de enfermagem para situações específicas de saúde, incluindo o acompanhamento de tratamentos e de internações hospitalares.

Para estimular a alimentação saudável, o Prédio Prata, do Núcleo Cidade de Deus, e a nova sede localizada na avenida Faria Lima, na capital paulista, ganharam espaços para alimentação que adotam o conceito *selfstore* em 2019. As máquinas com lanches saudáveis

Viva Bem em Equilíbrio, Viva Bem Saudável e Viva Bem em Movimento são os três eixos do programa de bem-estar do Bradesco.

e bebidas foram instaladas e são manuseadas pelos funcionários e clientes sem a interferência de um atendente. Outras unidades também devem contar com espaços *selfstore* em breve.

Disponibilizamos Lactários em alguns prédios administrativos para que as mães que retornam de licença-maternidade tenham um espaço reservado para retirada e armazenamento de leite materno como incentivo à manutenção da amamentação.

• Viva Bem em Movimento

Nesse eixo, o foco é melhorar a qualidade de vida de funcionários e familiares por meio do estímulo à prática de atividades físicas. Há descontos e outras vantagens em academias de todo o Brasil e muitas de nossas unidades disponibilizam bicicletários. A estrutura do Núcleo Cidade de Deus, em Osasco, oferece aos funcionários e suas famílias amplo espaço arborizado com piscinas, praça de esportes com quadras poliesportivas e pista de atletismo. Na praça de esportes, há atividades como yoga, pilates e zumba conduzidas por educadores físicos. Organizamos, ainda, campeonatos de vôlei, futebol e futsal entre os departamentos. Considerando todas as modalidades oferecidas no programa, registramos mais de 19 mil participações nas aulas da praça de esportes em 2019.

Em 2019, as áreas de Recursos Humanos e Patrimônio promoveram a revitalização das áreas de convivência da matriz. Houve, por exemplo, a troca do gramado do campo de futebol, utilizado por times de funcionários. Após a revitalização, o campo foi certificado pelo padrão da Federação Internacional de Futebol (FIFA).

No ano, realizamos também a quarta edição da Corrida e Caminhada Bradesco Cidade de Deus, com a participação de funcionários e familiares. Houve, ainda, duas edições do Movimento Viva Bem, com recreação infantil, atividades físicas, massagem e distribuição de lanches saudáveis na praça de esportes da matriz, além de sensibilização sobre o programa de voluntariado da Organização.

Para contribuir com a autoestima e o bem-estar dos funcionários, mantemos também convênios com salões de beleza, que garantem preços diferenciados.

sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional GRI 103-2, 103-3

Nosso Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional abrange todas as empresas da Organização e está baseado nas 20 diretrizes estratégicas para a segurança e saúde da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Certificado pela norma OHSAS 18001 e pelo Sistema de Gestão de Responsabilidade Corporativa do Bradesco, é auditado anualmente por órgão certificador. Outros exemplos da gestão que fazemos de segurança e saúde são: Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Programa de Análise Ergonômica (AE) e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).

Vacina contra a gripe

(% de funcionários vacinados)

2015: **62,5**

2016: **63,3**

2017: **66,3**

2018: **68,2**

2019: **70,6**

Meta 2020: **72**

Taxa de absenteísmo

2013: **3,75**

2014: **3,90**

2015: **3,87**

2016: **3,02**

2017: **3,64**

2018: **3,57**

2019: **3,36**

SAÚDE E BEM-ESTAR NO GRUPO BRADESCO SEGUROS

GRI 103-2; 103-3

Em linha com as práticas oferecidas pelo Banco, o Grupo Bradesco Seguros disponibiliza como benefícios planos de saúde e odontológico para seu quadro de funcionários e vacinação anual contra os vírus da Influenza e H1N1. Em 2019, foram vacinados 5.012 funcionários do Grupo e 862 dependentes. Os funcionários também têm à disposição o Programa Lig Viva Bem, que realizou 929 acompanhamentos telefônicos (ativos e receptivos) e presenciais para a

equipe do Grupo Segurador e seus dependentes. Há também o gerenciamento de doenças crônicas, que contempla, por exemplo, um programa de acompanhamento para funcionários diagnosticados com diabetes. Na frente que apoia as gestantes durante e após o parto, em 2019 foram atendidas 370 mulheres.

Para promover a prática de atividades físicas, o Grupo Bradesco Seguros oferece o programa Gym-pass, em que o beneficiário tem descontos entre 25% e 75% nas academias que integram a rede.

Os profissionais recebem orientação sobre saúde e qualidade de vida nas palestras que fazem parte da iniciativa Você em Foco e nos conteúdos do Portal Viva Longevidade, que também são divulgados nos canais internos de comunicação.

voluntariado: fazer o bem faz bem

SAIBA+

Para conhecer
nosso programa de
voluntariado, acesse:
voluntariosbradesco.com.br

O Programa Voluntários Bradesco foi criado em 2007 para estimular o exercício da cidadania entre os funcionários de todas as empresas da Organização. Hoje abrange uma série de ações próprias e apoia as iniciativas organizadas pelos funcionários em todo o Brasil. No Portal Voluntários Bradesco (voluntariosbradesco.com.br), é possível se conectar ao programa e ter acesso às oportunidades de engajamento e a diversos conteúdos úteis, como a Política de Voluntariado da Organização, o Manual do Voluntário e o calendário de atividades. Todas as ações desenvolvidas estão relacionadas a pelo menos um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), chancelados pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2015. Em 2019, foram destaque os seguintes projetos:

- **Aprender para o Bem:** série de eventos organizada pela Unibrad e o Programa Voluntários Bradesco, com a participação dos Caçadores de Bons Exemplos (um casal que viaja o mundo para catalogar projetos que geram impactos positivos para a sociedade). Em cada evento, os funcionários assistem a uma palestra dos Caçadores e depois são convidados a participar de atividades que desenvolvem competências e geram benefícios para instituições sociais. No encerramento, a equipe do Programa Voluntários Bradesco apresenta as opções para quem quer fazer parte do

programa. Em 2019, o projeto passou por 12 cidades e envolveu 857 funcionários, que dedicaram 3.368 horas nas atividades, beneficiando 800 crianças.

- **VoluntáriosMAIS 2019:** Desde 2013, a gincana social VoluntáriosMAIS desenvolve competências entre os voluntários e gera benefícios para a comunidade. Na edição 2019, os funcionários e estagiários foram convidados a desenvolver ações em parceria com instituições que atendem pessoas com deficiência, relacionando a ação a pelo menos um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Entre os meses de outubro e novembro, 34 ações foram realizadas, envolvendo 1.121 voluntários e beneficiando 3.629 pessoas.
- **Mobiliza Bradesco:** dia de mobilizar funcionários, estagiários e familiares para atuar de forma voluntária em prol da comunidade. Organizada pelos facilitadores do Programa Voluntários Bradesco, a primeira edição contou com mais de 100 atividades, realizadas de maneira simultânea no mês de novembro, em todas as regiões do Brasil. As ações envolveram 1.270 participantes, que, juntos, dedicaram 3.965 horas de trabalho voluntário, beneficiando 7.478 pessoas.
- **Anjos de Natal 2019:** o já tradicional espetáculo de Natal Bradesco, realizado no Palácio Avenida, em

Curitiba (PR), contou com a participação de 120 Anjos de Natal, funcionários, estagiários do Bradesco e seus familiares que atuam como voluntários, acompanhando as crianças durante os ensaios e as apresentações do Natal Bradesco. Ao todo, eles dedicaram 4.155 horas de trabalho voluntário.

- **Bons Exemplos Bradesco Seguros:** para celebrar o Dia Nacional do Voluntariado (28 de agosto), os profissionais do Grupo Bradesco Seguros assistiram à palestra dos Caçadores de Bons Exemplos, que inspirou o lançamento da campanha Bons Exemplos Bradesco Seguros. Foram 35 ações cadastradas no portal Voluntários Bradesco e 1.128 funcionários dedicaram mais de 8 mil horas de voluntariado, beneficiando 3.756 pessoas. Durante a campanha, os funcionários também puderam contar suas histórias de voluntariado, mostrando como elas poderiam ser um bom exemplo para os outros.

Considerando o Programa Voluntários Bradesco como um todo, foram realizadas mais de 240 ações no ano, com um total 41.380 horas de trabalho. Dessas, 5.663 horas foram dentro do horário de expediente – se valoradas, essas horas chegam a R\$ 620.830,02. Anualmente, reconhecemos os voluntários que mais se destacam em um evento de celebração. Para viabilizar todas as frentes do programa, investimos R\$ 1.239.184,57 em 2019.



clientes

Com foco total no cliente, trabalhamos para assegurar comodidade, eficiência, rapidez e segurança a todos os nossos clientes, oferecendo a cada um as soluções mais adequadas de acordo com seu perfil e suas necessidades. O principal objetivo é garantir sempre a melhor experiência – presencial ou digital – e o maior nível de satisfação com nossa Organização.

Contamos com uma estrutura de atendimento segmentada, com profissionais que atendem de maneira customizada a nossos clientes pessoa física e jurídica. Também investimos de forma sistematizada em tecnologia e inovação para disponibilizar soluções digitais que tornem ainda mais amigáveis e fluidas as interações cotidianas dos clientes com o Bradesco. O resultado fica evidenciado pelo número de correntistas digitais, que chegou a 17,1 milhões em 2019, aumento de 1,8 milhão de correntistas digitais em comparação com dezembro de 2018.

Encerramos o ano com 96% das transações realizadas via canais digitais (*internet banking*, Bradesco Celular, máquinas de autoatendimento e Fone Fácil), com ênfase para o aplicativo Bradesco Celular. O número de créditos liberados

(R\$) tanto para pessoa física quanto jurídica cresceu 87% em 2019.

Considerando todos os canais digitais, o crescimento foi de 43% no ano.

A BIA (Bradesco Inteligência Artificial) aprende mais a cada dia, e o número de interações com a assistente aumentou 205% em 2019, se comparado ao ano anterior.

As próximas fases permitirão que a BIA aprenda novos assuntos e possa ser ainda mais transacional, oferecendo uma experiência agradável, eficiente e intuitiva para os usuários.

A tecnologia também suporta as atividades de nossos profissionais na rede de agências. Por meio do Bradesco Link, os gerentes têm à disposição diversos produtos e serviços para consultar e contratar pelo celular corporativo, garantindo o melhor atendimento.



96%

das transações
realizadas nos canais
digitais em 2019

Nosso objetivo é garantir a melhor experiência – digital ou presencial – ao cliente e mantê-lo sempre satisfeito.

Desenhamos um novo formato para nossa rede de agências, que reforça nosso papel consultivo aos clientes.

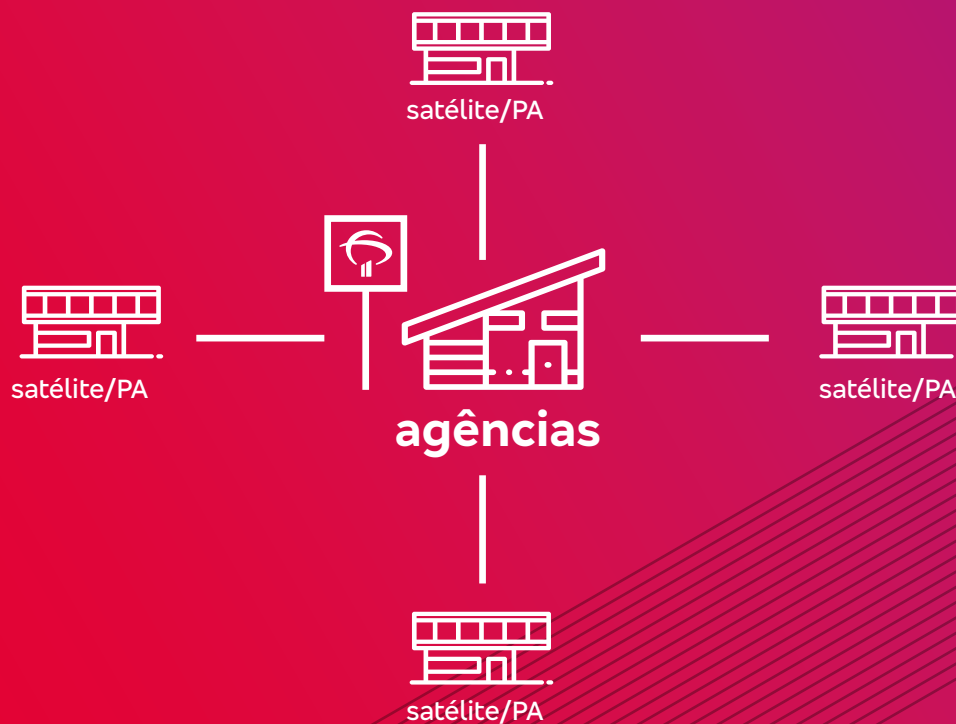
Todo esse contexto confere às agências um caráter cada vez mais consultivo e menos operacional, o que nos fez dar sequência a um processo de readequação de nossa rede. Também estamos investindo no redesenho das agências, em dois formatos: agências menores (satélites) que se conectam a agências maiores (*hubs*). Mantemos,

no entanto, nossa presença em todas as regiões do País.

Somados, esses movimentos nos ajudam a oferecer o melhor atendimento e o melhor portfólio de produtos e serviços a nossos mais de 72 milhões de clientes, entre correntistas e aqueles que não possuem conta corrente, mas contratam algum serviço

ou produto do amplo portfólio Bradesco. Após estruturarmos, em 2018, uma área específica para atender os não correntistas e fortalecer nossas relações com esse público, em 2019 lançamos o Portal Não Correntista (banco.bradesco/naocorrentista/), onde esses clientes podem contratar sem sair de casa uma série de produtos e serviços do Bradesco.

NOVO MODELO PARA AS AGÊNCIAS



primeiro PA Móvel Bradesco

O Bradesco lançou sua primeira Unidade Móvel de Negócios (PA Móvel) em 2019, totalmente equipada e preparada para levar a Marca Bradesco a todos os lugares – especialmente a feiras e eventos –, garantindo atendimento de qualidade e o amplo portfólio de produtos e serviços do Banco.

Na unidade móvel, é possível abrir contas, acessar os sistemas do Bradesco, cadastrar senhas, solici-

tar cartão de crédito/débito, realizar operações de crédito (via terminal financeiro), baixar o app Bradesco e realizar biometria, entre outros serviços.

Em 2019, o PA Móvel Bradesco esteve presente em diferentes eventos nos estados de São Paulo, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina. A previsão é colocar em operação mais duas unidades em 2020.



NOVA SEDE NO CENTRO FINANCEIRO DE SÃO PAULO

Inauguramos, em 2019, um novo escritório estrategicamente localizado em um dos principais centros financeiros de São Paulo, com aproximadamente 19 mil m² e 14 andares. Abriga as equipes do BBI, corporate, internacional & câmbio, private e BRAM (Bradesco Asset Management).

NAS REDES SOCIAIS

A área de redes sociais do Bradesco nasceu em 2004 e atua de forma pioneira e inovadora, tornando-se referência de mercado. Com foco em relacionamento, cocriação de conteúdos e negócios e monitoramento da marca, estamos presen-

tes no Facebook (5,1 milhões de seguidores), Twitter (179 mil seguidores), LinkedIn (943 mil seguidores – nessa rede também ocupamos a 12ª posição na lista LinkedIn Top Companies), Instagram (243 mil seguidores), Medium e YouTube, onde alcançamos 3,2 milhões de inscritos. São, ao total, mais de 9 milhões de seguidores.

Nas redes sociais, nos posicionamos como um banco referência em conteúdo para toda a comunidade. Por meio de uma linguagem natural e fluida, desenvolvemos conteúdos não só voltados para produtos e serviços, mas também para a disseminação de nossos valores e

a promoção da arte e cultura. São FAQs (Bradesco Explica), lives sobre investimentos e tendências de mercado com a oferta de produtos compatíveis, além de conteúdos diversificados, como a cobertura que fazemos do festival anual Lollapalooza.

Além disso, contamos com uma equipe própria de especialistas em mídias sociais, que trabalham atendendo às demandas dos clientes e não clientes 24 horas por dia, todos os dias da semana. Dessa forma, as conversas e interações com os usuários passam a ser perenes e personalizadas e tornam a experiência do cliente mais positiva.

REDES SOCIAIS EM NÚMEROS



Mais de

9 milhões

de seguidores nas
redes sociais



Presente na

LinkedIn
Top Companies



3,2 milhões

de inscritos no YouTube

Com mais de

1,9 bilhão

de visualizações
(acumulado 2014 a 2019)

Com o curta de animação **#BrilheDoSeuJeito**, ultrapassamos a marca de 190 milhões de visualizações em um único vídeo e fomos o vídeo de marca mais visto no YouTube em 2019.



soluções para o mercado de capitais

Oferecemos aos nossos parceiros do mercado de capitais um portfólio diversificado de serviços, pautado pela excelência e avançada tecnologia. Somos um dos principais provedores de soluções para esse segmento e líder nacional e global de custódia qualificada de valores mobiliários (*ranking* Anbima). Entre os principais serviços oferecidos, destacam-se:

- Custódia qualificada de valores mobiliários para investidores e emissores;
- Controladoria de fundos de investimento, clubes e carteiras administradas;
- Escrituração de valores mobiliários – ações, Brazilian Depositary Receipts (BDR), cotas de fundos de investimento, Certificados de Recebíveis Imobiliários (CRI) e debêntures;
- Custódia de ações para lastro de Depositary Receipts (DR);
- Empréstimo de ações;
- Banco liquidante;
- Depositário (*escrow account – trustee*);

- Agente de compensação;
- Representação fiscal e legal para investidores não residentes;
- Administração fiduciária para fundos de investimento.

O Bradesco Custódia é certificado pela ISO 9001:2015 (Gestão da Qualidade) para os serviços oferecidos ao Mercado de Capitais e pela GoodPriv@cy, que trata de proteção de dados, além da certificação na norma internacional ISAE 3402, que compreende a emissão do relatório de Asseguração de Controles em Organização Prestadora de Serviços. Essas normas asseguram qualidade, segurança e controle dos processos.

LIDERANÇA DE MERCADO¹

R\$ 7,823 trilhões em ativos custodiados no Brasil. O Bradesco detém participação de 23,7% desse mercado, ocupando a posição de liderança.

COMPROMISSO COM A ACESSIBILIDADE

GRI 102-43; 102-44; 103-2; 103-3; FS7; FS14
Fomos pioneiros em oferecer a partir de 1998 um conjunto de ferramentas que garante a acessibilidade e a autonomia de clientes com deficiência auditiva, física, visual e intelectual. Entre os exemplos estão:

- kits de boas-vindas Bradesco Cartões e extratos mensais em **braille e com fonte ampliada**, para clientes com deficiência visual (total ou parcial);
- **Token DV**: dispositivo eletrônico que gera e verbaliza senhas numéricas necessárias para validar transações no Fone Fácil e *internet banking* e apresenta visor e tecla-

1. Fonte: Ranking da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima) – base dezembro de 2019.

do numérico ampliados, também para deficientes visuais;

- **Virtual Vision:** software de leitura de telas, que verbaliza as informações apresentadas na tela do computador para as pessoas com deficiência visual que acessam o *internet banking*;
- **Intérprete digital de Libras**, que traduz os conteúdos em texto do site do Bradesco para a Língua Brasileira de Sinais e também auxilia os saques nas máquinas de autoatendimento;
- **#PraCegoVer:** imagens postadas em nossos perfis das redes sociais vêm acompanhadas de uma legenda explicativa, que pode ser lida ou reproduzida por meio de *softwares* de voz ou leitores de telas instalados no celular ou no computador.

As máquinas de autoatendimento ainda são equipadas com *software* de voz, que verbaliza a quantidade e o valor das notas dispensadas durante o saque – basta que o deficiente visual conecte um fone de ouvido, de uso pessoal, para receber as instruções. As máquinas

de autoatendimento contam, ainda, com marcações táteis e dispositivos com altura adequada para pessoas que utilizam cadeira de rodas. Grande parte de nossas agências também é adaptada com rampas de acesso e piso tátil, entre outros recursos de acessibilidade.

No projeto Fidelize, os servidores públicos com deficiência também recebem atendimento personalizado com funcionários especializados em acessibilidade. O projeto contou com a participação de servidores de Guarulhos (SP), João Pessoa (PB) e de uma empresa do setor de saúde da cidade de São Paulo (SP). Em 2019, também expandimos o treinamento dos funcionários da rede de agências sobre acessibilidade. Para os aposentados e pensionistas, também permitimos que eles realizem a prova de vida, exigência anual do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), em nossas máquinas de autoatendimento e nos equipamentos da Rede24horas, dispensando a necessidade do deslocamento até uma de nossas agências.

Em 2019, participamos da Reatech, feira internacional de acessibilidade, onde apresentamos nossas soluções digitais acessíveis e promovemos palestras sobre empregabilidade e empoderamento da pessoa com deficiência. Também apresentamos a pioneira ferramenta digital Bradesco Digital Libras, utilizada pelo Bradesco desde 2018, que permite a interação entre gerentes e clientes com deficiência auditiva. Usando soluções de vídeo e animação 3D, a ferramenta conecta os gerentes a uma central interna e a uma assistente de Libras, viabilizando o atendimento nas agências com alta demanda de clientes com deficiência auditiva. O Bradesco Digital Libras foi reconhecido no Prêmio efinance – categoria Acessibilidade, da revista *Executivos Financeiros*.

ACESSIBILIDADE NO GRUPO BRADESCO SEGUROS

GRI 103-2; 103-3; FS14

No Grupo Bradesco Seguros, as cursais são adequadas às questões de acessibilidade exigidas. No site do Grupo Segurador, o programa Bradesco Seguros Libras permite que pessoas com deficiência auditiva naveguem pelo site utilizando um aplicativo que traduz frases do português para Libras. Há, ainda, recursos de contraste visual e aumento/diminuição das fontes para pessoas com algum tipo de dificuldade visual. Na Central de Atendimento ao Surdo (CAS), garantimos os serviços de SAC e Ouvidoria para deficientes auditivos ou de fala. O Grupo também oferece cursos de Libras presenciais e virtuais para os funcionários e tradução em Libras nas palestras internas.

O Grupo também adota a solução #PraCegoVer em seus perfis do Facebook.

No caso de pessoas idosas ou com algum comprometimento cognitivo, a Bradesco Vida e Previdência conta com um processo adicional para confirmação dos produtos adquiridos, garantindo o estorno daqueles que contestam a aquisição.

A Bradesco Saúde, além de obedecer a todas as diretrizes da Organização, conta com dispositivos e processos de controle para preservar o sigilo das informações médicas de todos os seus beneficiários. São firmados, por exemplo, acordos de confidencialidade com os clientes, funcionários e prestadores de serviço terceirizados, incluindo os que prestam serviços médicos, clínicos, laboratoriais e hospitalares.

satisfação

No Bradesco, adotamos um modelo que coloca o cliente como protagonista no nosso processo de tomada de decisões, sempre com o propósito de torná-las mais efetivas e transparentes. Para isso, ajustamos sistemas, produtos, serviços e soluções, cada vez mais alinhados às necessidades de cada um. De forma combinada, fontes primárias

contribuem na captura do *feedback* dos clientes e da percepção do consumidor, apontando tendências futuras que permitam antecipar soluções, alavancar possibilidades e multiplicar oportunidades.

Periodicamente, realizamos pesquisas com os clientes e a concorrência, adotando como principal metodologia o Net Promoter Score – NPS. Consagrado pelo uso e pelos resultados, o NPS avalia o grau de recomendação e a lealdade dos clientes no relacionamento com o Banco, canais de atendimento, produtos e serviços oferecidos. Essa é uma pesquisa nacional, direcionada a todos os segmentos em que atuamos, tanto no Varejo como no Atacado. Além

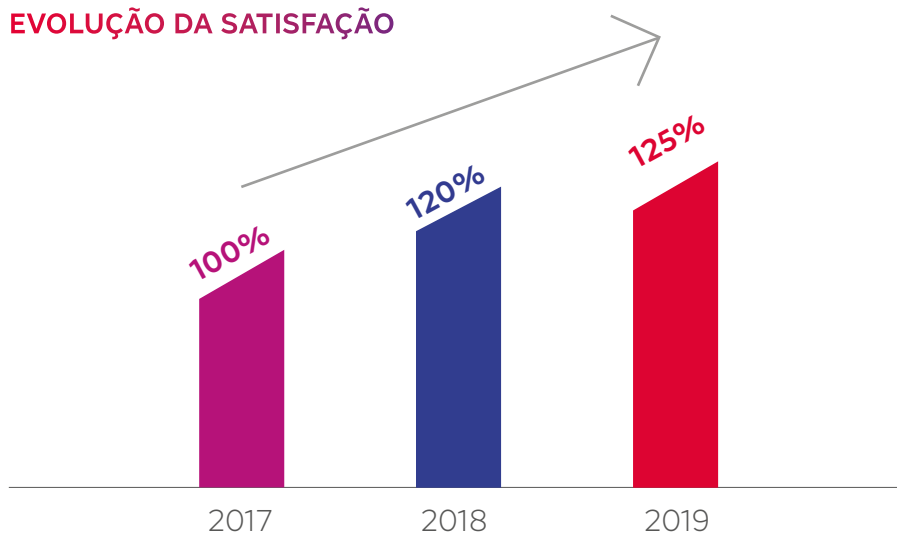
Capturamos de forma contínua a percepção dos clientes, de acordo com cada etapa de sua jornada e sua experiência no Bradesco.



Espaço de atendimento de clientes, sede do Bradesco na Av. Faria Lima (São Paulo – SP)

de levantamentos baseados no NPS, realizamos pesquisas contínuas e pontuais utilizando diversas metodologias quantitativas e qualitativas, por exemplo: *Tracking* de Marca e Comunicação, Neurociência, Usabilidade, Satisfação de Canais, Teste de Conceito de Produtos e Serviços, *Mystery Shopper* e Comunidade de Clientes, entre outras. Com isso, compreendemos melhor as tendências, hábitos e atitudes, avaliamos a percepção do cliente em relação à nossa marca e desenvolvemos produtos e serviços alinhados às suas necessidades. Considerando 2017 como base 100, tivemos uma evolução de 25% no NPS para 2019 na avaliação dos clientes, segundo a metodologia.

EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO



Nota: 2017 Base 100



Espaço de Negócios Digitais
Shopping Tamboré (Barueri – SP)

CONHECER PARA APERFEIÇOAR

Para garantir a evolução permanente dos nossos indicadores de eficiência e desempenho, desde 2019 estamos trabalhando no desenvolvimento de um novo modelo voltado à captura massiva e contínua da percepção do cliente, de acordo com cada etapa de sua jornada e sua experiência no Bradesco. Queremos ir além da métrica. Dessa forma, e tratando de perto todos os pontos de contato, elevamos o nível e a qualidade das informações sobre as necessidades e expectativas de nossos consumidores, um conhecimento fundamental para aperfeiçoar relacionamentos e ampliar os parâmetros de satisfação. O caminho para essa transformação é uma longa jornada, mas já avançamos de forma significativa com a liderança. Queremos ser percebidos como uma empresa que facilita a vida do cliente, compartilha seus desafios e o ajuda a realizar seus sonhos.

COMITÊ DA QUALIDADE

Para transformarmos percepções e preferências em ações efetivas de aprimoramento de produtos, serviços e soluções, garantindo dessa forma as bases de um círculo virtuoso de melhoria contínua, contamos com o Comitê da Qualidade. Essa estrutura de governança gera o envolvimento e o comprometimento de todos os departamentos e hierarquias do Banco. Seus vários grupos de trabalho, a comissão e o Comitê Executivo são formados por participantes multidisciplinares de todas as áreas que, direta ou indire-

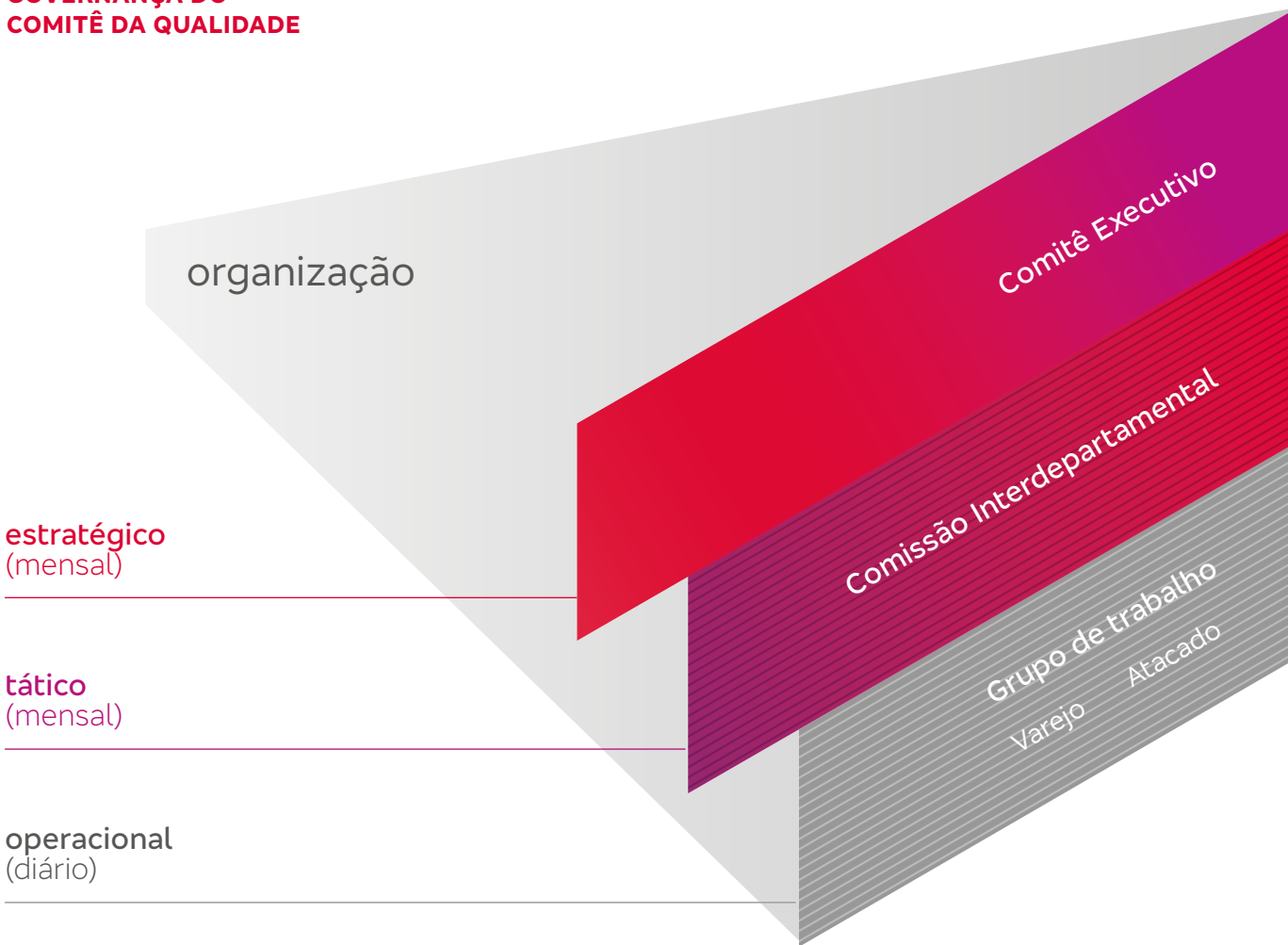
tamente, contribuem para oferecer ao cliente a melhor experiência no relacionamento com o Bradesco.

No Comitê da Qualidade, os resultados capturados por meio de pesquisas e reclamações servem como referência para a identificação de causas-raiz dos problemas. Tudo é aprofundado e desdobrado pelos grupos de trabalho e transformado

em ações de correção, garantindo maior assertividade e uma melhor experiência ao cliente, passo fundamental para a sua fidelização e evolução dos nossos produtos, serviços e processos.

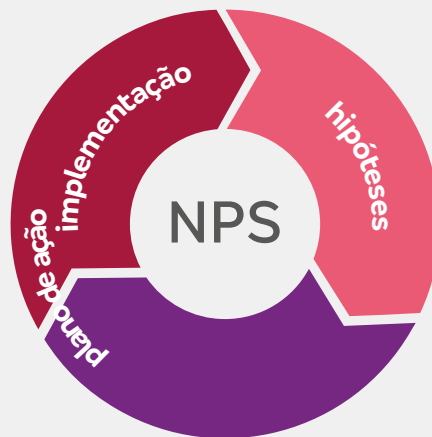
O Comitê da Qualidade é uma estrutura dedicada a avaliar a percepção do consumidor e propor planos de melhoria permanente, garantindo ao cliente a melhor experiência e a melhor jornada.

GOVERNANÇA DO COMITÊ DA QUALIDADE



PROCESSO DE TRABALHO – NET PROMOTER SCORE (NPS)

Priorização das ações da qualidade
Acompanhamento e reporte no Comitê Executivo



Coleta da avaliação dos clientes | NPS | Identificação dos principais gaps (origem dos problemas)

Análises de outras pesquisas

Análises extras (comprovação de hipóteses)

Informações internas e externas (Banco Central, SAC, Ouvidoria e mídias sociais)

Proposição de ações por gestor (Produtos, Canais, Operações etc.)
Indicadores de acompanhamento do grau de cobertura (abrangência e relevância) e complexidade

Validação da informação e comunicação aos envolvidos (compartilhamento das informações e validações prévias ao comitê)

SATISFAÇÃO NO GRUPO BRADESCO SEGUROS

GRI 102-43; 102-44

O Grupo Bradesco Seguros também realiza anualmente a Pesquisa Corporativa de Satisfação com clientes por meio de entrevistas por telefone. Em 2019, a média de satisfação foi de 8,3, em uma escala de 1 a 10 pontos.

Foram ouvidos clientes da Bradesco Vida e Previdência; Bradesco Capitalização; Bradesco Auto/RE; e Bradesco Saúde, totalizando 5.002 usuários e gestores de produtos nas empresas clientes.



canais de atendimento e Ouvidoria

GRI 102-43; 102-44; 103-2; 103-3

Fomos precursores ao estruturar, em 1985, o Alô Bradesco, nosso serviço de atendimento ao consumidor (SAC). Em 2005, dois anos antes da obrigatoriedade exigida pela Resolução nº 3.477, do Conselho Monetário Nacional, estruturamos nossa Ouvidoria, canal responsável por rever as reclamações dos clientes que não se sentiram satisfeitos com a solução dada nos canais de atendimento primário, cumprindo as determinações do Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Mobiliários (CVM), órgãos de defesa do consumidor e defensorias públicas.

Hoje, nossa Ouvidoria conta com a figura de um Diretor e Ouvidor com dedicação exclusiva, ligado diretamente à Presidência da Organização, o que ressalta a autonomia, isenção e independência de atuação. Dispo-

nibilizamos diversos canais de atendimento para acolher as necessidades dos clientes e mantê-los sempre satisfeitos. Os clientes podem registrar suas manifestações por meio do SAC/Alô Bradesco, Fale Conosco (contato via e-mail), Atendimento Primário (agências e Central Transacional), Central de Atendimento da Ouvidoria, Fale com a Ouvidoria, por carta e via imprensa.

Também atuamos em relação às manifestações feitas à Fundação Procon, Banco Central, CVM e defensorias públicas. Diariamente, entramos em contato com cada um dos reclamantes nesses órgãos para melhor compreender suas necessidades e solucionar os casos, fortalecendo o relacionamento desses clientes com a Organização. Contamos, ainda, com ferramentas de inteligência artificial, que nos ajudam a realizar um trabalho preventivo e assertivo.

Para a nossa Ouvidoria, a voz do cliente é o ativo mais importante, pois é a partir dela que ocorre o

aperfeiçoamento constante e o direcionamento estratégico da nossa Organização. Assim, investimos e dedicamos esforços em processos internos e no capital humano para que os nossos valores reflitam diretamente na jornada dos nossos clientes.

Diariamente, as reclamações dos clientes são registradas no Sistema de Apoio ao Cliente (SACL), que permite a gestão e acompanhamento de todas as reclamações da Organização. Por meio desse sistema, é possível identificar o assunto e o produto/serviço reclamado pelo

Para a nossa Ouvidoria, a voz do cliente é o ativo mais importante, pois é a partir dela que ocorre o aperfeiçoamento constante e o direcionamento estratégico da nossa Organização.

cliente, a causa raiz que deu origem à manifestação e a área responsável pela solução do problema. As reclamações registradas são direcionadas aos gestores de produtos/serviços, que têm a responsabilidade de analisar o relato do cliente, identificar o ocorrido e propor soluções adequadas e sustentáveis, a fim de que novos clientes tenham melhores experiências. Após a análise do gestor do produto/serviço, o cliente recebe a resposta da Ouvidoria por meio da via de solução de sua preferência (telefone, e-mail e/ou carta).

Em nossos sites, disponibilizamos *links* para acessar o Código de Defesa do Consumidor e o portal Consumidor.gov, do Governo Federal. Também gerenciamos as dúvidas e reclamações feitas em nossos perfis nas redes sociais e no site ReclameAqui, além dos demais canais da imprensa.

Investimos constantemente em melhorias de nossos processos. Em 2019, por exemplo, aprimoramos o atendimento do SAC/Alô Bradesco, promovendo mais autonomia para a Central de Atendimento e estruturando o suporte interno para que as soluções das manifestações sejam imediatas, durante o contato com o cliente, a fim de gerar fidelização e garantir a satisfação dos nossos clientes. Nos canais da Ouvidoria, estruturamos um modelo único de tratamento das reclamações, garantindo que o mesmo analista que atende o cliente acompanha a solução e o contata ao final do processo. Assim, oferecemos um atendimento humanizado, empático e personalizado.

Em 2019, 22% das reclamações recebidas pelo Banco, considerando todos os canais de Ouvidoria, foram

solucionadas em até cinco dias úteis. A meta para 2019 era de 5% e para 2020 temos o propósito de manter a mesma meta de solução das manifestações. Cabe destacar que solucionamos 69% das reclamações registradas na Central de Atendimento da Ouvidoria e no canal Fale com a Ouvidoria no prazo de até cinco dias úteis.

Toda essa estrutura de governança e nosso compromisso com a melhoria contínua nos permitiram reduzir o tempo médio de resposta das reclamações, melhorar a qualidade dos serviços prestados e aumentar a satisfação dos clientes. Nossa Ouvidoria foi reconhecida pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), Associação Brasileira das Relações Empresa e Cliente (Abrarec), como uma das dez melhores Ouvidorias do Brasil, segundo o *ranking* da revista *Consumidor Moderno*. Somos o único banco a ser reconhecido em todas as edições do Prêmio Ouvidorias Brasil.

Semestralmente, a Ouvidoria passa por auditoria interna e os relatórios são apresentados ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração. Em 2019, não registramos nenhum caso de não conformidade

de com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços ou relativos à comunicação de marketing. Especialmente para assegurar a segurança dos usuários, disponibilizamos informações sobre segurança no uso dos cartões no *internet banking* (páginas próprias de cada cartão de nosso portfólio) e outros materiais, como o guia de benefícios. **GRI 417-1; 417-2; 417-3**

Todas as reclamações sobre suposta violação de privacidade ou perda de dados de clientes são tratadas de forma rigorosa pela Ouvidoria, que deve reportá-las ao Comitê de Integridade e Conduta Ética. Em 2019, assim como nos dois últimos anos, não registramos reclamações de violação de privacidade dos clientes. **GRI 418-1 | SASB FN-CF-220a.2; FN-CF-230a.1; FN-EX-550a.2**

** informações sobre a divulgação 418-1 referem-se somente ao Bradesco.*

MECANISMOS DE QUEIXA – BANCO BRADESCO SASB FN-AC-270A.1; FN-CF-270A.4

Canais	2017			2018			2019		
	Nº total de queixas identificadas	Nº de queixas endereçadas	Nº de queixas resolvidas	Nº total de queixas identificadas	Nº de queixas endereçadas	Nº de queixas resolvidas	Nº total de queixas identificadas	Nº de queixas endereçadas	Nº de queixas resolvidas
0800 – Ouvidoria	28.475	28.475	28.475	26.481	26.481	26.481	27.240	27.240	27.240
Procon	79.158	79.158	79.158	72.046	72.046	72.046	57.701	57.701	57.701
Bacen	45.027	45.027	45.027	44.800	44.800	44.800	46.063	46.063	46.063
Carta/ imprensa	6.341	6.341	6.341	6.868	6.868	6.868	5.528	5.528	5.528

Percentual do total de reclamações recebidas por meio de canais especialmente dedicados ao contato com clientes, resolvidas em até 5 dias úteis

Banco Bradesco	90%	94%	95%
----------------	-----	-----	-----

**OUVIDORIA
BRADESCO SEGUROS**

GRI 102-43; 102-44; 103-1; 103-2; 103-3

Em linha com as diretrizes da Superintendência de Seguros Privados (Susep) e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Ouvidoria do Grupo Bradesco Seguros atende as manifestações dos clientes e usuários do Grupo Segurador, recebidas em canais internos e externos (Fundação Procon, Banco Central, Susep, ANS, Defensorias Públicas e portal Consumidor.gov).

Para reiterar e aprofundar o permanente compromisso do Grupo com os clientes, são fornecidas respostas ágeis e resolutivas. Mais de 23 reconhecimentos externos já foram concedidos à Ouvidoria do Grupo, a exemplo do Prêmio Ouvidorias Brasil, da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec), em que a Ouvidoria do

Grupo Segurador figura há oito anos consecutivos como um dos melhores canais do País.

Em 2019, do total de reclamações recebidas pelo Grupo Bradesco Seguros, 89% foram solucionadas em até cinco dias úteis. A meta de 2019 era 85%, e a meta para 2020 é de 90%.

Todos os produtos e serviços do Grupo Bradesco Seguros obedecem ao mesmo padrão e cumprem as exigências da Susep, da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) e, no caso da Bradesco Saúde, da ANS. A Bradesco Saúde também segue as diretrizes do Conselho Executivo das Normas-

-Padrão (CENP), que traz recomendações relativas à atividade publicitária. O Grupo Segurador também conta com uma estrutura específica para garantir o desenvolvimento e a comercialização de produtos e serviços adequados (*veja o quadro a seguir*) **GRI 417-1; FS15**

Ao registrar os produtos do portfólio no respectivo órgão regulador, são disponibilizadas todas as informações referentes. Todas as contratações, incluindo as digitais, exigem a assinatura do termo de adesão. Não registramos nenhum caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços ou relativos à comunicação de marketing em 2019. **GRI 417-2; 417-3**

MECANISMOS DE QUEIXA – GRUPO BRADESCO SEGUROS¹ SASB FN-IN-270A.2

	2017	2018	2019
Procon	4.205	4.842	5.712
Susep	3.766	3.327	4.018
Bacen	3.466	3.156	3.652
ANS	1	1	3
Ouvidoria	20.610	26.242	31.016

Percentual do total de reclamações recebidas por meio de canais especialmente dedicados ao contato com clientes, resolvidas em até 5 dias úteis

Bradesco Seguros	-	85%	89%
------------------	---	-----	-----

1. Foram consideradas as reclamações de clientes referentes a produtos, processos e serviços prestados pelo Grupo Bradesco Seguros. Todas as queixas foram identificadas, endereçadas e solucionadas.

POLÍTICAS PARA O DESENVOLVIMENTO E A VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS NO GRUPO BRADESCO SEGUROS – GRI FS15 | SASB FN-IN-270A.4

Política, princípios e/ou códigos de conduta	Descrição e escopo	Mecanismos existentes para assegurar que essas diretrizes estão sendo implementadas e/ou executadas	Departamento responsável	Disponível para consulta em:
Treinet (e-learning) de Capitalização	Para os gerentes das agências há um e-learning desenvolvido com informações de Capitalização.	E-learning obrigatório para todos os gerentes que realizam vendas de Capitalização	Recursos Humanos	Intranet
Código de Conduta Setorial do Grupo Bradesco Seguros e da BSP Empreendimentos Imobiliários	Elevar o nível de confiança e de solidariedade entre os administradores, os funcionários e os funcionários do Grupo Bradesco Seguros e orientá-los na direção do melhor relacionamento com todos os públicos de interesse.	Comitê de Conduta Ética	Área de Controles Internos e Compliance e Recursos Humanos do Grupo Bradesco Seguros	Site institucional e intranet corporativa
Estrutura de comitês e comissões do Grupo Bradesco Seguros	Assegurar que as tomadas de decisão aconteçam nos fóruns devidos, de acordo com as alçadas e atribuições a eles designados	ELC (Entity Level Control)	Secretaria Geral, área de Controles Internos e Compliance, áreas assessoras dos comitês e comissões	Sistema Normativo da Organização Bradesco



fornecedores

GRI 102-9; 103-2; 103-3

A escala e a capilaridade de nossa Organização fazem de nossos fornecedores parceiros imprescindíveis para alcançarmos nossas metas e resultados e entregarmos nossas melhores soluções aos clientes, sempre com qualidade e eficiência. Em 2019, nossa base registrava 7.693 fornecedores cadastrados; foram homologados 1.151 novos fornecedores no período.

As diferentes etapas de nosso relacionamento com esse público estratégico são pautadas pelas recomendações presentes em uma série de normas, políticas e

programas internos, que podem ser acessados nos sites bradesco-fornecedores.com.br e/ou banco.bradesco/ri.

São exemplos:

- Política de Compras;
- Código de Conduta Ética da Organização Bradesco;
- Código de Conduta Ética Setorial do Grupo Bradesco Seguros e BSP Empreendimentos Imobiliários S.A.;
- Código de Conduta Ética do Profissional de Compras;
- Programa de Integridade Bradesco;

- Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibernética;
- Política Corporativa de Sustentabilidade;
- Política Corporativa Anticorrupção;
- Política de Contratação e Gestão de Serviços Terceirizados;
- Política Corporativa de Direitos Humanos;
- Norma de Responsabilidade Socioambiental da Organização;
- Norma de Responsabilidade Socioambiental da Cadeia de Suprimentos; e
- Norma de Risco Socioambiental.

a cadeia de fornecimento em números

GRI 102-9

1.151

novos fornecedores homologados em 2019

7.693

empresas integram a atual base de fornecedores

volume de compras superior a

R\$ 19 bilhões

2.696

contratos ativos em 2019

Também nos orientamos pelas diretrizes do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), dos quais fazemos parte.

Para se tornar um fornecedor do Bradesco, é preciso passar por um processo de homologação, sob responsabilidade do Departamento de Compras, que avalia a conformidade das empresas sob os pontos de vista cadastral, comercial, econômico-financeiro e socioambiental. As questões socioambientais analisadas abrangem práticas trabalhistas, garantia de liberdade de associação e negociação coletiva, proibição de trabalho análogo ao escravo ou infantil, compromisso com a ética e a integridade e contra práticas de corrupção e suborno, diversidade e aspectos ambientais (áreas embargadas e contaminadas, entre outros). Dessa

forma, todos os 1.151 fornecedores que ingressaram em nossa base em 2019 foram contratados após avaliação de critérios socioambientais. **GRI 308-1; 414-1**

Também consideramos a localidade dos fornecedores, visando assegurar a proximidade com o local onde deve ocorrer a prestação dos serviços. Com essa prática, incentivamos a economia das diferentes localidades em que estamos presentes e impulsionamos o desenvolvimento de fornecedores de menor porte. Dada a capilaridade do Bradesco em todos os estados brasileiros, consideramos

como fornecedores locais todos os fornecedores situados no território nacional. Assim como nos dois anos anteriores, em 2019 o volume pago aos fornecedores locais correspondeu a 100% de nosso orçamento. Para 2020, pretendemos continuar destinando 100% ou a maior parte de nosso orçamento a eles. **GRI 204-1**

Na sequência, os fornecedores homologados aderem ao nosso código de conduta e às demais políticas e normas. Os contratos firmados incluem também cláusulas sobre trabalhos forçado e infantil, anticorrupção e aspectos socioambientais.

Em 2019, todos os novos fornecedores homologados foram avaliados com base em critérios socioambientais.

MONITORAR E DESENVOLVER

GRI 103-1; 103-2; 103-3

A partir do momento em que os fornecedores começam a atuar em parceria com o Bradesco, trabalhamos em algumas frentes para monitorar os riscos e impactos dessa rede e desenvolvê-la, possibilitando que nossos fornecedores potencializem seus negócios. Esse é o caso do Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS), que realiza auditorias periódicas sobre três pilares socioambientais: responsabilidade social, meio ambiente e saúde e segurança. O procedimento é adotado para todos os fornecedores considerados críticos – empresas dos setores de segurança e vigilância, *call center*, comunicação de dados e voz, transporte de custódia de valores, cartões, obras civis, vestuários, cadeia da madeira, comunicação visual, fabricação

de equipamentos de infraestrutura e serviços e equipamentos de tecnologia da informação. Após as auditorias, o fornecedor precisa traçar planos de ação para as não conformidades e oportunidades de melhorias identificadas. Em 2019, realizamos 250 auditorias, sendo 150 *in loco*, todas com plano de ação. Também começamos a realizar auditorias remotas, das quais participaram 100 fornecedores em 2019. Aqueles cuja auditoria aponta risco alto ou altíssimo devem passar por auditoria *in loco* no ano seguinte.

Para os fornecedores que participam do PBRSA CS, desde 2018 contamos com o Desafio Sou Fornecedor Multiplicador, que incentiva esses fornecedores a desenvolver ações para o gerenciamento dos seus fornecedores, aplicando conceitos de responsabilidade socioambiental. Dessa forma, é

possível alcançar o segundo elo da cadeia de fornecimento do Bradesco. Em 2019, seis fornecedores foram reconhecidos por suas boas práticas socioambientais e por seu envolvimento no desafio em nosso Encontro de Fornecedores.

As oficinas que o Bradesco passou a realizar com os fornecedores que participaram do PBRSA CS foram outra novidade do ano. Aqui também o foco é impulsionar o desenvolvimento socioambiental. Foram duas oficinas em 2019. Na primeira, em parceria com a Unibrad e com a participação de 62 pessoas de 18 empresas, o tema foi saúde financeira. A segunda oficina abordou os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU, e registrou a presença de 67 pessoas de 45 fornecedores. Em 2020, a previsão é realizar três oficinas, que irão trabalhar as não conformidades mais recorrentes encontradas nas auditorias do programa.

O Bradesco também realiza a Avaliação de Desempenho de Fornecedores, que analisa os requisitos: qualidade, prazo, comunicação, comportamento, agilidade e solução de problemas, conhecimento técnico, gestão da informação, gestão de custos, questões socioambientais e ética/integridade. O objetivo é fomentar o aprimoramento dos processos internos de gestão, eficiência e conformidade, além de nos tornar mais próximos desses fornecedores. As avaliações também se estendem aos fornecedores críticos.

Desde 2006, realizamos anualmente o Encontro de Fornecedores, outro momento de conscientização desse público sobre a importância de adotar práticas socioambientais positivas, além de disseminarmos a relevância da sustentabilidade para o Bradesco. A cada edição, tratamos de assuntos específicos. A edição de 2019 abordou os 17 Objetivos de

Desenvolvimento Sustentável, da Agenda 2030, da ONU. No evento, também foram apresentados os principais resultados do Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS). O encontro contou com a presença de 189 pessoas de 80 fornecedores.

análises financeiras

Em maio, lançamos o projeto de análise financeira de fornecedores entrantes e contratados, no qual são analisados o balanço patrimonial dos últimos três exercícios, certidões públicas e informações comerciais. A avaliação gera um relatório, no qual os fornecedores são enquadrados em diferentes níveis de risco, podendo variar de baixo risco a altíssimo risco. Para os fornecedores classificados com alto risco ou altíssimo risco, realizamos uma tratativa com os gestores internos de contratos para entendimento do motivo dessa classificação com o fornecedor. Em 2019, foram concluídas 315 análises.

Também realizamos o primeiro diagnóstico de dependência financeira de nossos fornecedores em relação à Organização.



riscos socioambientais nos fornecedores

GRI 103-2; 103-3; 308-2; 407-1; 412-1; 414-2

Como prevê nossa Norma de Risco Socioambiental, realizamos a gestão dos riscos socioambientais – incluindo aqueles relacionados aos direitos humanos – de nossos parceiros comerciais (novos e já contratados) por meio do monitoramento periódico de infrações, autuações e notícias que envolvem o parceiro ou o setor a que ele pertence, entre outros itens. Essa análise é feita pelo Departamento de Compras e, quando é identificada alguma restrição no fornecedor, ele é incluído no Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS) e passa pelo processo de auditoria do programa. Também ocorre a análise de *Rating* Socioambiental, conduzida pelo Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR).

A análise de *Rating* Socioambiental permite classificar cada risco socioambiental do fornecedor em quatro níveis: baixo, médio, alto e altíssimo. As análises são entregues aos gestores das áreas de negócio, que decidem sobre a adoção das medidas necessárias, como a estruturação de planos conjuntos de mitigação ou a interrupção do relacionamento com aquele fornecedor. Em 2019, houve 19 fornecedores classificados como tendo riscos ambientais negativos; com todos eles firmamos planos de melhoria. Foram identificados, ainda, 14 fornecedores de mão de obra terceirizada com impactos sociais negativos; com os quais também estabelecemos planos de ação. Não identificamos, no entanto, nenhum fornecedor em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva tenha sido violado ou correu o risco de ser infringido.

IMPACTOS AMBIENTAIS NEGATIVOS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS GRI 308-2

	2017	2018	2019
Número de fornecedores avaliados	1.151	746	1.151
Número de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais	22 ¹	20 ¹	19 ¹
Número de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais, com os quais as melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	22	20	19
Número de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais reais e potenciais negativos significativos com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação	0	0	0
Porcentagem de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais, com os quais as melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	100%	100%	100%
Porcentagem de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais reais e potenciais negativos significativos com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação	0%	0%	0%

1. Impactos ambientais negativos significativos identificados: área embargada e área contaminada. Fornecedores localizados nas regiões Sul e Sudeste.

IMPACTOS SOCIAIS NEGATIVOS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS GRI 414-2

	Fornecedores de mão de obra			Demais fornecedores		
	2016	2017	2019	2017	2018	2019
Número de fornecedores avaliados em impactos sociais	845	901	893	1.151	746	1.151
Número de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais	17	21	14	2 ¹	0 ²	0 ²
Número de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais, com os quais as melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	17	21	14	0	0	0 ²
Número de fornecedores identificados como tendo impactos sociais reais e potenciais negativos significativos com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação	0	0	0	2	0	0
Porcentagem de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais, com os quais as melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	100%	100%	100%	0%	Não se aplica	Não se aplica
Porcentagem de fornecedores identificados como tendo impactos sociais reais e potenciais negativos significativos com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação	0,0%	0,0%	0,0%	100%	Não se aplica	Não se aplica

1. Em 2017, foram identificados dois casos de fornecedores procedentes de trabalho análogo ao escravo e/ou com avaliação negativa de mídia (acusação de infração sem posicionamento do fornecedor). A partir destas situações, o relacionamento desses fornecedores com a Organização foi encerrado para que não haja futuras contratações.

2. Em 2018 e 2019, não foram identificados fornecedores com registro ou denúncias de práticas de trabalho análogo ao escravo ou infantil.

NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE OPERAÇÕES SUBMETIDAS A AVALIAÇÕES DE IMPACTO OU ANÁLISES EM DIREITOS HUMANOS GRI 412-1

	2017		2018		2019	
	Operações próprias	Fornecedores	Operações próprias	Fornecedores	Operações próprias	Fornecedores
Número total de operações, terceiros ou fornecedores	1.845	845	1.880	901	1.677	893
Número de operações, terceiros ou fornecedores submetidos a avaliações de impacto ou análises em direitos humanos	1.845	179	1.880	235	1.677	228
Percentual de operações, terceiros ou fornecedores submetidos a avaliações de impacto ou análises em direitos humanos	100%	21%	100%	26%	100%	26%
Número de operações, terceiros ou fornecedores avaliados e onde riscos em relação aos direitos humanos foram identificados	160	17	130	21	102	14
Percentual do total avaliado e onde riscos em relação aos direitos humanos foram identificados	8,67%	9%	6,91%	9%	6,08%	6%
Número de operações, terceiros ou fornecedores com riscos em relação aos direitos humanos identificados e planos de mitigação ou remediação implementados	59	17	40	21	31	14
Percentual de operações, terceiros ou fornecedores com riscos em relação aos direitos humanos identificados e planos de mitigação ou remediação implementados	0,37%	9%	0,31%	9%	0,30%	6%



órgãos reguladores

GRI 102-43; 102-44; 103-2; 103-3

No Brasil, as atividades e operações das instituições financeiras e seguradoras são regulamentadas pelo governo, o que exige da Organização interagir de modo permanente com diferentes órgãos reguladores – Banco Central, Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Superintendência de Seguros Privados (Susep) e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), entre outros.

Para fomentar a higidez dessa interação constante, o Departamento de Relações Institucionais apoia o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva no relacionamento institucional com órgãos públicos e organizações privadas no acompanhamento dos assuntos pertinentes.

Adicionalmente, para garantir que o Bradesco cumpra todas as leis e regulamentações ou códigos de autorregulação aplicáveis, do Brasil e do exterior, contamos com normas e políticas internas específicas, caso da Política Corporativa de Conformidade (*Compliance*) e da Norma Corporativa de Conformidade ao Atendimento às Requisitos Regulatórios, gerenciadas pelo Departamento de *Compliance*, Conduta e Ética (DCCE).

Normas e políticas internas garantem que o Bradesco cumpra todas as regulamentações a que a Organização está sujeita.

O Grupo Bradesco Seguros também conta com uma estrutura própria para atender aos órgãos reguladores que supervisionam suas atividades – Susep, ANS e Previc, entre outros. Por meio da área de Controles Internos e *Compliance*, auxilia na aderência às regulamentações aplicáveis, monitora o recebimento e as respostas às correspondências emitidas pelos reguladores, atende às demandas regulatórias periódicas e acompanha as fiscalizações.

Também atuamos de maneira proativa, identificando antecipadamen-

te temas e gerenciando os riscos relacionados a eles a fim de evitar variação significativa no número de casos judiciais e extrajudiciais envolvendo o Bradesco. Esse trabalho é gerenciado pelo Departamento Jurídico e se estende a todas as nossas empresas controladas. Em 2019, em relação a multas nos âmbitos econômico e social, não houve multas impostas pelo Procon superiores a R\$ 50 mil, excluindo o Grupo Bradesco Seguros. As sanções pagas pelo Grupo Segurador ao Procon, Susep, ANS e Gefin corresponderam a R\$ 28,5 milhões.

GRI 419-1 | SASB FN-MF-270A.3

MULTAS SIGNIFICATIVAS – ÂMBITOS ECONÔMICO E SOCIAL (R\$) GRI 419-1 | SASB FN-CF-270A.5

		2017	2018	2019
Multas pagas no ano	Produtos e serviços de seguros	40.137.719,37	33.972.990,264	28.543.236,19
	Produtos e serviços bancários ¹	681.987,95	93.978,975	0
Total		40.819.707,32	34.066.969,23	28.543.236,19

1. Consideramos multas superiores a R\$ 50 mil reais, excluindo as multas do Grupo Bradesco Seguros, pagas até o dia 30 de dezembro de 2019.

relacionamento com instituições

GRI 102-13

Por meio do relacionamento com instituições, fortalecemos o nosso papel enquanto agentes de transformação e promotores do desenvolvimento socioeconômico. Atuamos em parceria com instituições setoriais, que nos permitem dialogar com diversos públicos, ampliando a compreensão do setor financeiro, além de participar da elaboração de políticas de autorregulação e da estruturação de ações conjuntas com outras instituições, influenciando positivamente a sociedade.

Elegemos instituições com atuação alinhada aos nossos valores, fortalecendo a nossa cultura ética, elevando o nível de confiança, respeito e solidariedade em todas as relações internas e externas, além de prevenir e administrar conflitos de interesse e garantir a preservação da nossa reputação e imagem como Organização.

Em 2019, os valores totais das nossas contribuições financeiras às instituições corresponderam a R\$ 54.689.244,13, valor 26% maior que

o aportado em 2018, o que reforça o nosso compromisso em gerar valor para sociedade por meio de uma atuação coordenada e compartilhada.

Entre as contribuições setoriais de 2019, podemos destacar as cinco mais significativas:

> **Federação Brasileira de Bancos (Febraban): R\$ 43.259.488,87**

Principal entidade representativa do setor bancário brasileiro, tem como compromisso fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País.

O objetivo da Federação é representar seus associados em todas as esferas do governo – poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e entidades representativas da sociedade, para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a melhoria con-

tinuada dos serviços e a redução dos níveis de risco. Também busca concentrar esforços que favoreçam o crescente acesso da população aos produtos e serviços financeiros.

Saiba + em <https://portal.febraban.org.br/#>

> **Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde): R\$ 4.188.917,80**

Tem como compromisso promover o debate organizado sobre os principais desafios do setor e de fortalecer a sua representação institucional perante a sociedade e o governo. Além de atuar como um importante meio de representação dos associados, por meio de ideias, propostas e instrumentos comuns para a valorização e a sustentabilidade da atividade privada de assistência à saúde e das melhores práticas para o atendimento da população beneficiária.

Saiba + em <http://fenasaude.org.br/conheca-a-fenasaude/a-federacao/a-fenasaude.html>

> **Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs) R\$ 1.360.116,68**

Apoia e atua no mercado de cartões desde 1971 para um desenvolvi-

mento sustentável do setor, contribuindo para o fortalecimento e a expansão da categoria, representando seus participantes junto ao mercado, poder público em suas diversas instâncias, órgãos de defesa do consumidor e sociedade em geral. Atualmente a Abecs vem trabalhando para a intensificação do uso consciente dos meios eletrônicos de pagamento por meio de uma campanha educativa voltada tanto para o portador do cartão quanto aos estabelecimentos comerciais. Trabalha também em outras frentes, como a divulgação mensal dos números do mercado de cartões, implantação do Código de Ética e Autorregulação, educação financeira dos consumidores, entre outros.

Saiba + em <https://www.abecs.org.br/#>

> **Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi): R\$ 1.265.164,13**

Associação civil sem fins lucrativos, afiliada à Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNPV), com o objetivo de congregar e representar empresas e entidades atuantes, no território nacional, nos segmentos de previdência privada e de seguros de pessoas, buscando o fortalecimento dos segmentos econômicos onde atuam suas associa-

das e contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do País.

Saiba + em <http://fenaprevi.org.br/conheca-a-fenaprevi/a-federacao/o-que-e-a-fenaprevi.html>

> **Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip): R\$ 972.439,80.**

Como representante dos agentes financeiros, a Abecip tem por escopo básico de sua atuação o acompanhamento do crédito imobiliário em todas as suas facetas; a proposição e o encaminhamento ao debate público de medidas para seu aperfeiçoamento, o diálogo maduro com as autoridades e com os públicos afins; e, sobretudo, a contribuição para o desenvolvimento de um ambiente institucional propício à expansão da oferta da casa própria e dos demais produtos imobiliários, cumprindo, portanto, papel protagonista no crescimento econômico, geração de empregos e bem-estar das famílias.

Saiba + em <https://www.abecip.org.br/institucional-about-us/a-abecip>

Vale destacar que, por meio do relacionamento com as entidades, colaboramos para o desenvolvimento de políticas públicas e de *advocacy*. A participação da Organização Bradesco com relação a políticas públicas está sempre alinhada a um posicionamento institucional e/ou setorial.

Todas as nossas atividades de relacionamento são fiscalizadas por órgãos competentes como o Banco Central, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Superintendência de Seguros Privados (Susep), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e a Security and Exchange Commission (SEC), dos Estados Unidos, entre outros.

Além disso, mantemos relacionamento com várias instituições não governamentais (ONGs), tanto com a participação em grupos de trabalho e fóruns de discussão de organizações como Pacto Global, Instituto Ethos, Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife) e Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), entre outros, como em iniciativas de investimentos socioambientais.

Saiba + na p. 69.

CONTRIBUIÇÕES DOS ÚLTIMOS 4 ANOS (R\$)

	2016	2017	2018	2019
Lobby, representação de interesses ou similar	0	0	0	0
Campanhas políticas/candidatos locais, regionais ou nacionais	0	0	0	0
Associações comerciais, câmaras de comércio e embaixadas, entre outras (valor total) ¹	22.620.223,85	35.908.296,03	43.235.271,22	54.689.244,13
Total de contribuições e outros gastos	22.620.223,85	35.908.296,03	43.235.271,22	54.689.244,13



sociedade

GRI 103-2; 103-3; 203-2; FS16

Além da Fundação Bradesco, buscamos gerar valor positivo para a sociedade por meio de várias frentes de atuação. Contribuímos com o desenvolvimento socioeconômico das pessoas e do País, graças à nossa extensa rede de atendimento, que alcança todos os municípios do Brasil – via agências, postos de atendimento (PAs) ou correspondentes bancários (Bradesco Expresso) – e a nossos vários canais digitais e de atendimento remoto, possibilitando o acesso de milhões de pessoas ao sistema financeiro. Mas sabemos que é possível fazer mais e, por isso, aproveitamos nossa expertise no setor financeiro para promover e apoiar ações de educação e inclusão financeira. Como uma relação em que todos ganham, nossos esforços nessa frente impulsionam a bancarização de um número cada vez maior de pessoas e fomentam o uso racional do dinheiro e o crédito responsável. Como contrapartida, colocamos em prática nosso compromisso com a sustentabilidade financeira e a responsabilidade social e fortalecemos o relacionamento com parceiros, clientes, futuros clientes e a comunidade como um todo.

São distintas iniciativas que têm como foco a educação e a inclusão financeira, desde portais na web dedicados ao tema, passando pelo compartilhamento de conteúdos

nas redes sociais e a organização de palestras com o apoio de nossos funcionários até soluções e produtos do portfólio Bradesco, pensados para facilitar a bancarização e o acesso ao crédito. Esse é o caso do Microcrédito, um produto inclusivo direcionado aos pequenos negócios, que incentiva os empreendedores a impulsionar suas atividades produtivas, direcionando os recursos para a aquisição de bens, equipamentos, ampliação do

Trabalhar a educação e a inclusão financeira: uma de nossas formas de gerar valor positivo para toda a sociedade.

negócio ou como capital de giro. Considerando apenas nossas linhas de microcrédito produtivo, em dezembro de 2019 nossa carteira de crédito era de R\$ 135 milhões e nosso objetivo é chegar a uma carteira de investimentos de R\$ 200 milhões. São 136 mil clientes atendidos pelo microcrédito desde 2012, com um ticket médio de R\$ 3,5 mil.

SASB FN-CB-240A.1

Na internet, mantemos nosso Portal de Educação Financeira, com conteúdos didáticos organizados por temas (Organize suas finanças; Aprenda a economizar, EducaKids e outros)

e outras ferramentas interativas. O portal garante tradução em Libras para deficientes auditivos. Outro canal educativo disponível é o blog Saber para Crescer no Facebook, que reúne cerca de 500 mil seguidores. Desde 2018, estão no ar também o Portal MEI, voltado a quem já é ou quer se tornar microempreendedor (*leia mais no capítulo Inovação*), e o Portal de Investimentos, com vídeos educativos, simuladores e informações atualizadas sobre produtos de investimentos, que contribuem para a educação financeira de clientes investidores e não clientes. Também mantemos a Plataforma de

Gestão de Patrimônio, por meio da qual assessoramos nossos clientes investidores, garantindo informações adequadas e atendimento remoto, que os auxiliam a tomar as decisões mais assertivas sobre como investir seus recursos. Desde que a Unibrad, a universidade corporativa do Bradesco, ganhou o seu portal na web, qualquer pessoa conectada à internet pode acessar artigos, notícias e cursos online, como o de finanças pessoais. Nas redes sociais, o Bradesco faz uma série de publicações em vídeos e imagens em torno do tema, trazendo questões reais e convidando especialistas na área de economia, com destaque para a série Da Sua Conta, lançada em dezembro de 2019, com Mari Ferreira, especialista em educação financeira. A série pode ser vista no IGTV (Instagram) e contará com mais episódios durante 2020. Em 2019, a Unibrad firmou parceria com a Saint Paul Escola de Negócios e disponibilizou gratuitamente uma série sobre finanças pessoais batizada de Na Real, com vídeos, apresentações e podcasts, que reúnem dicas, técnicas, exemplos práticos e situações reais, além de planilhas e exercícios. A série pode ser acessada via aplicativo *mobile* ou pelo computador e, após cada episódio, o participante pode receber um certificado. Os vídeos da série já tiveram mais de 166,6 mil visualizações. Confira em: www.serienareal.com.br

na web



Portal de Educação Financeira, Saber pra Crescer, Portal MEI e Portal de Investimentos: orientação e educação financeira para todos.

A Unibrad também contribui para disseminar a cultura do uso racional do dinheiro e do consumo consciente ao oferecer, além do site, soluções de aprendizagem e programas educacionais a microempreendedores, alunos de escolas públicas e privadas, moradores de comunidades de baixa renda, tribos indígenas e comunidades ribeirinhas da Amazônia, entre outros públicos.

Para o Grupo Bradesco Seguros, o equilíbrio das finanças também é fundamental para a qualidade de vida, pois a liberdade financeira contribui para o bem-estar e a saúde. Por isso, é considerado um dos quatro pilares para se ter uma

vida longa (finanças, bem-estar, conhecimento e convivência). O Grupo promove diversas ações voltadas ao tema. Em novembro, uma empresa especialista palestrou para funcionários nas unidades do Rio de Janeiro, Curitiba e Alphaville – nesta última unidade, houve transmissão ao vivo para as demais localidades e para os familiares e amigos dos funcionários. No Portal de Negócios, canal na web para o corretor de seguros, foram incorporadas novas funcionalidades para contribuir com a gestão dos negócios e o contato com seus clientes, além das já existentes: cotações, apólices a renovar e consultar as apólices, entre outras.



Me mudei para a comunidade de Tumbira e comecei a fazer pão artesanal, mas não conseguia padronizar os tamanhos. Com o microcrédito do Bradesco, comprei o equipamento que resolveu esse problema e meu trabalho também ficou muito mais rápido. O próximo passo é montar minha padaria e instalar todo o maquinário necessário."

Joaquim da Costa Filho
padeiro da comunidade ribeirinha de Tumbira, que fica às margens do Rio Negro, na Amazônia.

Para os clientes, o Grupo Segurador disponibiliza em seu portal simuladores de seguros de vida e planos de previdência, seguro de automóveis, seguro viagem e outros. Com as ferramentas, os interessados inserem seus dados pessoais e conhecem quais produtos são os mais adequados ao seu perfil. Os canais de comunicação também tiram dúvidas com especialistas sobre uso consciente dos produtos e serviços, educação financeira e consumo consciente. Já o Manual do Seguro contém as normas e detalhes do

plano de saúde contratado, ajudando os segurados a utilizar seus planos de forma consciente. O portal Viva a Longevidade (vivaalongevidade.com.br) também divulga diversos artigos sobre educação financeira. O Bradesco Vida e Previdência vem também trabalhando para capacitar a Bradesco Inteligência Artificial (BIA) a oferecer informações sobre o tema previdência, cujo interesse por informações aumentou a partir da aprovação da reforma da previdência em 2019, e possibilidade de simular o melhor plano de previdência privada.

FUNCIONÁRIOS: PORTA-VOZES DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA

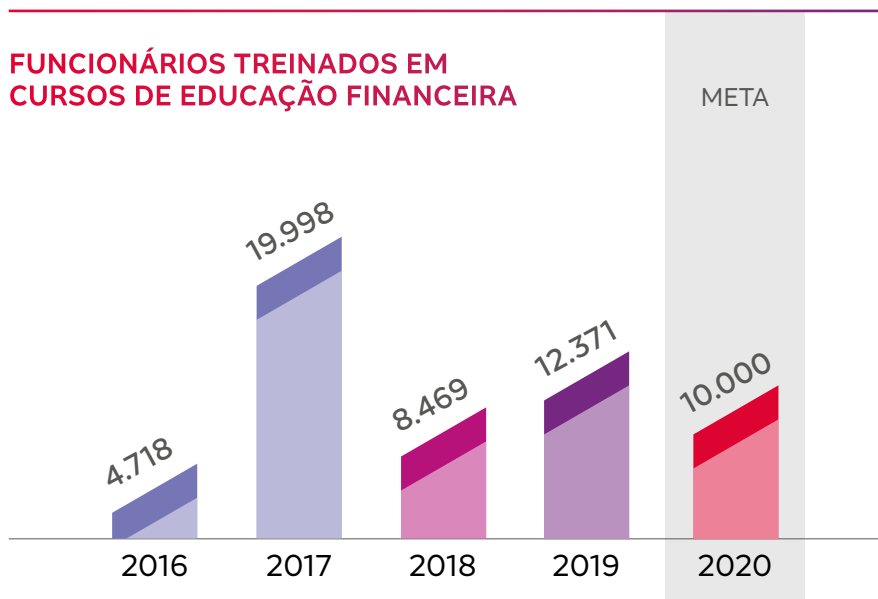
GRI FS16 | SASB FN-CB-240A.4

Os funcionários também passam por treinamentos relacionados à educação financeira. Em 2019, capacitamos 12.371 profissionais do Bradesco, acima da meta estabelecida de treinar 10 mil funcionários no ano. Como porta-vozes da Organização, eles nos ajudam a disseminar a educação financeira diariamente, no trabalho, orientando os clientes, e em casa, com familiares e amigos, além de par-

ticiparem de uma série de eventos que organizamos todos os anos.

Outra iniciativa é o Programa de Formação de Especialistas em Investimentos, sob a responsabilidade do Departamento de Investimentos. Trata-se de um conjunto de treinamentos ministrados aos gerentes das agências e da plataforma Gestão de Patrimônio, que garantem o conhecimento desses profissionais sobre todos os produtos de investimentos da Organização para que eles possam as-

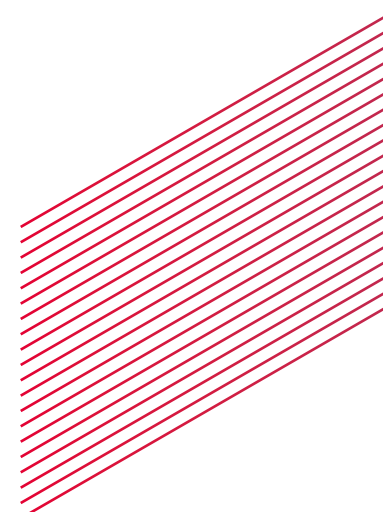
FUNCIONÁRIOS TREINADOS EM CURSOS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA



sensorar seus clientes de maneira assertiva. O programa também é responsável pela especialização dos próprios funcionários do Departamento de Investimentos do Bradesco que atendem os clientes de maneira presencial e remota.

Desde 2010, realizamos os Encontros Regionais Bradesco, em locais com déficit de desenvolvimento. Abertos à comunidade, os encontros incluem palestras ministradas pela equipe comercial do Bradesco Expresso sobre gestão das finanças pessoais e uso responsável do crédito e dos demais produtos e serviços financeiros, além da distribuição de materiais educativos. Desde 2015, o projeto já soma mais de 75,6 mil participantes e, em 2019, foram 15.121 participantes nos 319 encontros – a meta era realizar 320 encontros para 16 mil pessoas.

A Unibrad desenvolve o projeto Unibrad Semear desde 2018, em parceria com o Programa Voluntários Bradesco e a empresa social Carlotas. O objetivo é desenvolver a comunidade em temas de educação financeira e em competências socioemocionais. Após impactar 1.050 pessoas da região de Rio Pequeno (SP) na primeira edição, em 2019 a iniciativa foi ampliada e levada a outro município do interior de São Paulo, beneficiando cerca de 5 mil alunos da rede municipal. O projeto começou com a capacitação dos funcionários voluntários. Eles capacitaram os professores da rede pública, que se tornaram os multiplicadores de assuntos de educação financeira para estudantes do terceiro ano do Ensino Fundamental.



ENCONTROS DE CRÉDITO

	2016	2017	2018	2019	Meta para 2020
Encontros	319	312	311	319	320
Participantes	13.500	15.917	13.161	15.121	16.000
Média de participantes por encontro regional	42	51	42	50	50

em parceria GRI FS16

Também apoiamos iniciativas externas, como a Feira do Empreendedor, do Sebrae, voltada a micro e pequenos empreendedores e microfranquias. Em 2019, também participamos da Semana Nacional de Educação Financeira (Semana ENEF), iniciativa do Comitê Nacional de Educação Financeira (Conef).

O Grupo Bradesco Seguros integra a Microinsurance Networking, que fomenta os serviços de seguros para pessoas de maior vulnerabilidade socioeconômica, e a Comissão de Seguros Inclusivos, da CNseg.



inclusão financeira

GRI 103-2; 103-3; 203-2;
FS6; FS7; FS16

Em nosso portfólio, contamos com produtos e serviços que fomentam a inclusão financeira. Alguns dos produtos são voltados exclusivamente a empresas de pequeno e médio portes inseridas no contexto dos Arranjos Produtivos Locais (APLs), aglomerações de empresas e empreendimentos localizados em um mesmo território, que apresentam especialização produtiva e possuem alguma articulação e governança. O Bradesco é a única organização privada do setor financeiro a participar dos grupos de trabalho para APLs, iniciativa do Governo Federal. Nosso trabalho se estende a 423 APLs, que atendem a mais de 47 mil empresas, de 57 setores de economia, em 1.543 municípios brasileiros. Nosso envolvimento com o movimento viabilizou um acordo com o International Finance Corporation (IFC), do Banco Mundial, e um grupo de bancos internacionais para oferecer empréstimos exclusivos a esse público. Em 2018, captamos US\$ 300 milhões, pelo prazo de três anos, em uma linha de financiamento do IFC. Contamos, ainda, com outros produtos, como composição de estoque e microcrédito.

Contamos com outros produtos que também geram ganhos ao meio ambiente e à sociedade, caso dos programas de recompensas de nossos cartões, que possibilitam aos clientes doar os pontos resgatados para projetos sociais, e os produtos de renda fixa e variável, que consideram critérios socioambientais (*leia mais em Sustentabilidade – Soluções com benefício socioambiental*).

Outros exemplos são a nossa conta universitária, que pode ser aberta sem comprovação de renda e inclui produtos e serviços exclusivos, e a Click Conta Bradesco, voltada a jovens de até 17 anos que recebem mesada ou outros créditos, que, com a orientação do Bradesco, aprendem desde cedo a cuidar bem das finanças, além da conta MEI, 100% digital e com vantagens exclusivas para os microempreendedores brasileiros. Outra contribuição à inclusão financeira e bancarização é nosso acordo com as principais operadoras de telefonia do Brasil, que garante o uso do app Bradesco sem cobrança em seu pacote de dados 3G/4G.

O Bradesco é a única organização privada do setor financeiro a participar dos grupos de trabalho para APLs, iniciativa do Governo Federal.

Também disponibilizamos cartões para aposentados e pensionistas que permitem o pagamento de despesas com débito direto. Em 2019, foram emitidos cerca de 2,3 milhões de cartões. Os aposentados e pensionistas têm à disposição uma série de serviços, como crédito consignado com taxas diferenciadas e prazo de até 72 meses para pagamento, cartão de crédito com benefícios para compras parceladas. As empresas possuem produtos e serviços de acordo com suas necessidades e faturamento, com diversas soluções que facilitam seu dia a dia.

O Grupo Segurador contribui com a geração de trabalhos indiretos nos serviços ligados a seu portfólio, a exemplo de oficinas e assistências

técnicas e vistoriadores. Na Bradesco Auto/RE, existem cadastradas mais de 20 mil oficinas e assistências técnicas parceiras, que complementam sua rede referenciada hoje formada por 1.600 oficinas.

As atividades do Grupo também ajudam a movimentar a economia. O Grupo Bradesco Seguros disponibiliza uma série de produtos que incentiva a inclusão e a educação financeira. São vários planos de previdência privada que demandam um investimento mensal baixo e estimulam o uso consciente do dinheiro e o planejamento futuro. Os seguros de vida, com várias opções acessíveis, são outra forma de conscientizar os clientes sobre a importância de proteger financeiramente os fami-

liares em momentos delicados. Os seguros de vida para micro e pequenas empresas também têm valor acessível. A Bradesco Saúde oferece o produto efetivo para empresas a partir de três vidas. O produto oferece o melhor equilíbrio entre disponibilidade, qualidade e eficiência a custos competitivos. O Micro-seguro Proteção Pessoal Losango é outra opção, incluindo coberturas

por desemprego involuntário, invalidez permanente total por acidente e morte acidental.

O Grupo disponibiliza também o seguro de automóvel destinado a pessoa física e jurídica, Seguro Auto Light, que se destaca por oferecer as principais coberturas e benefícios do seguro tradicional com o preço mais em conta,

além de ser o primeiro produto da Bradesco Auto/RE com papelaria 100% digital.

Na Bradesco Vida e Previdência, sempre são verificados se o valor do seguro a ser pago não ultrapassa 4% da renda informada pelo cliente com renda igual ou inferior a um salário mínimo ou que detém um grande volume de dívidas.

DESEMBOLSO ANO-SAFRA¹ – R\$ MILHÕES GRI 203-2

Origem	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	Total – seis anos
Concessão – crédito rural Bradesco	13.657	11.908	8.757	10.255	12.281	9.224	66.081
Concessão – crédito rural mercado	135.845	126.068	136.099	132.456	138.077	136.251	804.796
Valor bruto – produção agropecuária	442.073	476.797	523.491	539.046	559.304	608.628	3.149.339
Razão concessões/valor bruto da produção	31%	26%	26%	25%	25%	22%	26%
Valor estimado de produção gerado a partir das concessões do Bradesco	44.442	45.036	33.682	41.734	49.745	41.204	255.843
Multiplicador Bradesco (valor de produção gerado para cada real emprestado pelo Bradesco)	3,25	3,78	3,85	4,07	4,05	4,47	3,87

1. Ano-safra: de julho a junho.



Quando chegou a proposta de implantar o Bradesco Expresso em nossa pousada e em nosso restaurante, achei que não ia funcionar. Mas os técnicos me orientaram e logo me adaptei a atuar como correspondente bancário. O Bradesco Expresso fortaleceu muito a economia local. Os comerciantes não precisam mais ir até a cidade fazer suas compras nem os idosos para receber seus benefícios, e os turistas também utilizam os serviços e hoje gastam mais na comunidade."

Roberto Brito

empreendedor turístico da comunidade ribeirinha de Tumbira, que fica às margens do Rio Negro, na Amazônia.

ESTAR ONDE O CLIENTE ESTÁ

GRI 203-2; FS16 | SASB FN-CB-240A.2

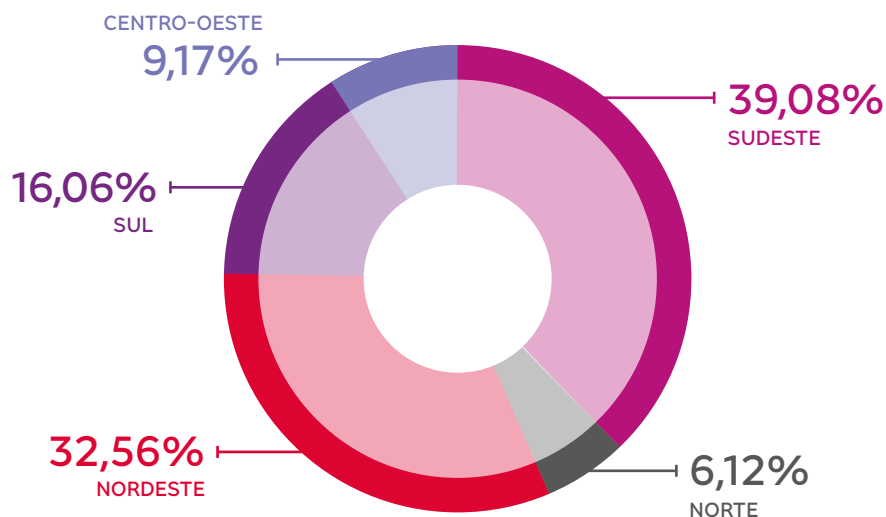
Para além dos produtos, também dispomos de soluções para tornar mais fácil o acesso de pessoas ao sistema bancário e ao crédito. A rede do Bradesco Expresso e dos postos de atendimento (PAs) nos possibilita estar presentes em municípios com baixa oferta de produtos e serviços, inclusive em 1.461 municípios sem a presença de outra instituição financeira. Finalizamos 2019 com 1.456 PAs e 2.998 pontos de Bradesco Expresso ativos.

Há um trabalho para identificar localidades e regiões com demanda reprimida e acompanhar o movimento de outras instituições (inaugurações e fechamentos de unidades). Os acordos com municípios e empresas para responder pelas respectivas folhas de pagamento também influenciam nossa estratégia.

Seguimos operando nossa agência flutuante, na embarcação Voyager V, que percorre o Rio Solimões, entre Manaus e Tabatinga, no Amazonas, facilitando a vida de cerca de 250 mil pessoas – a maioria indígena – que vivem em regiões remotas do norte do Brasil e antes precisavam se deslocar até cidades maiores para fazer saques e outras operações bancárias. Nossa agência-barco também estimula a economia local dessas 50 comunidades ribeirinhas e 11 municípios.

Também estamos presentes em comunidades remotas do Amazonas, que fazem parte de unidades de conservação. A iniciativa é fruto de nossa parceria com a Fundação Amazonas Sustentável (FAS) e garante atendimento a mais de 4 mil pessoas. A Unibrad promove ações de educação financeira e estímulo ao empreendedorismo em 397 comunidades, que, em 2019, beneficiaram 2,4 mil pessoas.

DISTRIBUIÇÃO DA REDE BRADESCO EXPRESSO, POR REGIÃO (%)



cidadania e filantropia GRI 203-2

O Bradesco também desenvolve e apoia projetos que impulsionam a educação, a cultura, o esporte, a saúde e o desenvolvimento social e

contribuem para a preservação do meio ambiente. A seguir, apresentamos os principais eixos de atuação, com os destaques de 2019:



Alunos da Fundação Bradesco
- Unidade II (Osasco-SP)

Mais de

90 mil

alunos são beneficiados
pela Fundação Bradesco.

Fundação Bradesco

Há mais de seis décadas, a crença no poder transformador da educação nos motivou a firmar um compromisso com o Brasil. Em 1956, inauguramos a Fundação Bradesco, que oferece educação gratuita de qualidade para crianças, jovens e adultos em regiões com maior vulnerabilidade social. Idealizada pelo

fundador da Organização, Amador Aguiar, a Fundação Bradesco foi um dos primeiros projetos privados de responsabilidade social do País e é, hoje, o maior programa socioeducacional do Brasil, sendo reconhecida externamente por sua consistência e seus resultados acumulados.

Com a missão de promover a inclusão social a partir da educação e atuar como multiplicador das melhores práticas pedagógico-educacionais, a Fundação Bradesco administra 40 escolas, que ajudam a transformar a vida de mais de 90 mil alunos, dos quais mais de 90% são das comunidades onde as escolas estão insta-

ladas. Os demais são funcionários e filhos de funcionários do Bradesco. As escolas estão espalhadas por todos os estados e o Distrito Federal. A fundação atua na Educação Infantil, Educação Fundamental e Ensino Médio, além da Educação Profissional Técnica de Nível Médio, a Educação de Jovens e Adultos (EJA) e a Formação Inicial e Continuada, com cursos que visam assegurar a empregabilidade, geração de renda e empreendedorismo nas comunidades. Atualmente, a maioria dos estudantes se concentra nas turmas da Educação Básica (46%) e de Formação Inicial e Continuada (48,9%). Entre os alunos que cursam do Ensino Infantil ao Ensino Médio, a taxa de aprovação média corresponde a 96%.

Além do ensino, garantimos moradia, alimentação, uniformes e outras frentes de assistência ao aluno. Com sede no Núcleo Cidade de Deus, em Osasco (SP), a Fundação Bradesco emprega mais de 3 mil profissionais – mais de 1,5 mil são professores.



Alunas da Fundação Bradesco
- Unidade Bodoquena – MS

#EducaçãoParaTransformar

Em 2019, veiculamos na TV aberta e nas redes sociais a campanha #EducaçãoParaTransformar, com o objetivo de propagar para a sociedade o impacto social gerado pela Fundação Bradesco.

Mais de
1,5 mil
professores atuando na
Fundação Bradesco.

DESTAQUES EM 2019

Em 2019, o total de investimentos da fundação chegou a R\$ 666,4 milhões. Parte do valor é direcionada a investimentos em infraestrutura e tecnologia educacional.

A transformação da educação foi estabelecida como prioridade. Em uma nova dinâmica, alunos, professores e funcionários trabalharam usando metodologias ágeis e modernas, focadas em eficiência e envolvimento das equipes a fim de melhorar a qualidade do ensino.

No mês de outubro, ficou pronta a revitalização das moradas da escola de Bodoquena (MS). Ao longo do processo, os estudantes foram envolvidos por meio de debates e

reflexões sobre as necessidades e vivências anteriores. A modernização incluiu os dormitórios, sala de TV e praças centrais de convívio coletivo.

A fundação também desenvolve outros projetos e ações em parceria. Com o Canal Futura, em 2019 apoiamos a realização da série Futura Responde, que reúne questionamentos de professores, orientadores e coordenadores de todo o Brasil para serem respondidos por pesquisadores e profissionais de referência nas diferentes áreas do saber.





escol@ virtual

A Escola Virtual (ev.org.br) foi a forma encontrada pela Fundação Bradesco de ir além das salas de aula e expandir ainda mais o número de pessoas beneficiadas. A plataforma oferece mais de 90 cursos online

gratuitos nas áreas de Administração, Contabilidade e Finanças, Informática, Educação e Desenvolvimento Pessoal e Profissional. Em 2019, mais de 1,1 milhão de alunos concluíram ao menos um dos cursos a distância disponíveis no portal de e-learning.

FUNDAÇÃO BRADESCO EM NÚMEROS



Mais de
R\$ 666 milhões
investidos em 2019



Mais de
90 mil
alunos matriculados

Mais de 1,1 milhão
de alunos na Escol@ Virtual

40 escolas
em todas as regiões do País



Estudei na Fundação Bradesco dos 5 anos aos 17 anos. Ao longo de toda minha vida, a escola foi mais que um ambiente educacional, foi a minha segunda casa. Nela fiz amizades presentes até hoje, tive professores que me incentivaram e pelos quais tenho admiração. Aprendi não só o conteúdo, mas também valores que carrego pela vida. Meu maior desejo é que minha filha também possa estudar na fundação, pois essa instituição me apoiou e fez com que eu me tornasse a profissional que sou hoje dentro da Organização."

Thainá Vargas Martins

ex-aluna da Fundação Bradesco e hoje funcionária do Bradesco



A Fundação Bradesco está criando novos cenários na construção de currículos com novas articulações de saberes, habilidades socioemocionais e desenvolvimento de cidadania digital. Com isso, formaremos sujeitos atualizados, lideranças em suas comunidades, em seus grupos e para o mundo em que eles queiram circular."

Edson Lanzoni

Coordenador de Linguagens da Fundação Bradesco



portal MEI

Iniciativa pioneira do Bradesco, o portal MEI (mei.bradesco) oferece um portfólio de soluções financeiras e não financeiras que auxilia o dia a dia dos microempreendedores. Em 2019, eles ganharam a facilidade de abrir pelo app do Bradesco a sua conta MEI, que inclui cesta de serviços específica, cheque empre-

sarial, antecipação de recebíveis (cartões, cheques e duplicatas) e microcrédito orientado, entre outras vantagens. Na plataforma, eles também contam com conteúdos e serviços desenvolvidos por nossos parceiros na iniciativa.

A plataforma (mei.bradesco) foi lançada em 2018 como um provedor de serviços financeiros e não financeiros para os microempreendedores individuais – clientes e não clientes do Bradesco –, auxiliando-os na gestão empresarial de seus negócios, incentivando a abertura de sua empresa MEI e impulsionando sua trajetória como empreendedor.



Com o portal MEI, o Bradesco facilita a nossa formalização como microempreendedor, além de oferecer a conta MEI com vários benefícios e dicas que nos ajudam a gerenciar melhor e fazer crescer nossa empresa."

fotógrafa e cliente MEI

PROGRAMA BRADESCO ESPORTES E EDUCAÇÃO:

Com mais de 30 anos, oferece, por meio do ensino de vôlei e basquete femininos, o esporte como atividade de apoio ao desenvolvimento de crianças e jovens. Promove a saúde e a valorização de talentos em todas as escolas da Fundação Bradesco, centros esportivos municipais, escolas estaduais e particulares e em seu Centro de Desenvolvimento Esportivo, todos em Osasco (SP). Cerca de 1,5 mil meninas, a partir dos 8 anos, são atendidas anualmente nos Núcleos de Formação e de Especialistas. Para participar, é preciso estar matriculada no ensino regular. As participantes recebem orientação cidadã, como prevenção ao uso de drogas e à gravidez indesejada, e aquelas que integram os Núcleos de Especialistas contam com plano de saúde, transporte, alimentação e bolsa-auxílio, entre outros benefícios.

FUNDAÇÃO AMAZONAS SUSTENTÁVEL:

Somos parceiros da Fundação Amazonas Sustentável (FAS), cuja missão é valorizar a Floresta Amazônica e oferecer qualidade de vida às comunidades da região. Em 2019, o Bradesco aportou o equivalente a R\$ 3,5 milhões na parceria.

Em uma década de atuação, a FAS desenvolveu um programa de pagamento por serviços ambientais, que se tornou referência mundial para a redução da pobreza e a conservação ambiental em áreas de florestas.

O programa beneficia cerca de 40 mil pessoas de 581 comunidades ribeirinhas, que vivem em 16 unidades de conservação, uma área equivalente ao tamanho de Portugal. Nesse período, a renda média dos moradores dessas comunidades aumentou 202%, e o desmatamento caiu 76%. Entre os projetos desenvolvidos atualmente estão as ações na cadeia produtiva do pirarucu, manejado de forma sustentável, que conecta os pescadores diretamente ao público final, ampliando as oportunidades de venda e a possibilidade de se obter um maior valor

Fundação Amazônia Sustentável recebe prêmio Unesco

Em 2019, a FAS foi a primeira organização da América do Sul a receber o Prêmio Unesco-Japão em Educação para o Desenvolvimento Sustentável.

Outros reconhecimentos do ano foram:

- › **Prêmios Melhor ONG e Melhor ONG da Região Norte**, do Instituto Doar e Fundação Getulio Vargas,
- › **Menção honrosa** no prêmio Qualidade Amazonas.



202%
de aumento
da renda média dos
moradores das comunidades
beneficiadas pela Fundação
Amazônia Sustentável.

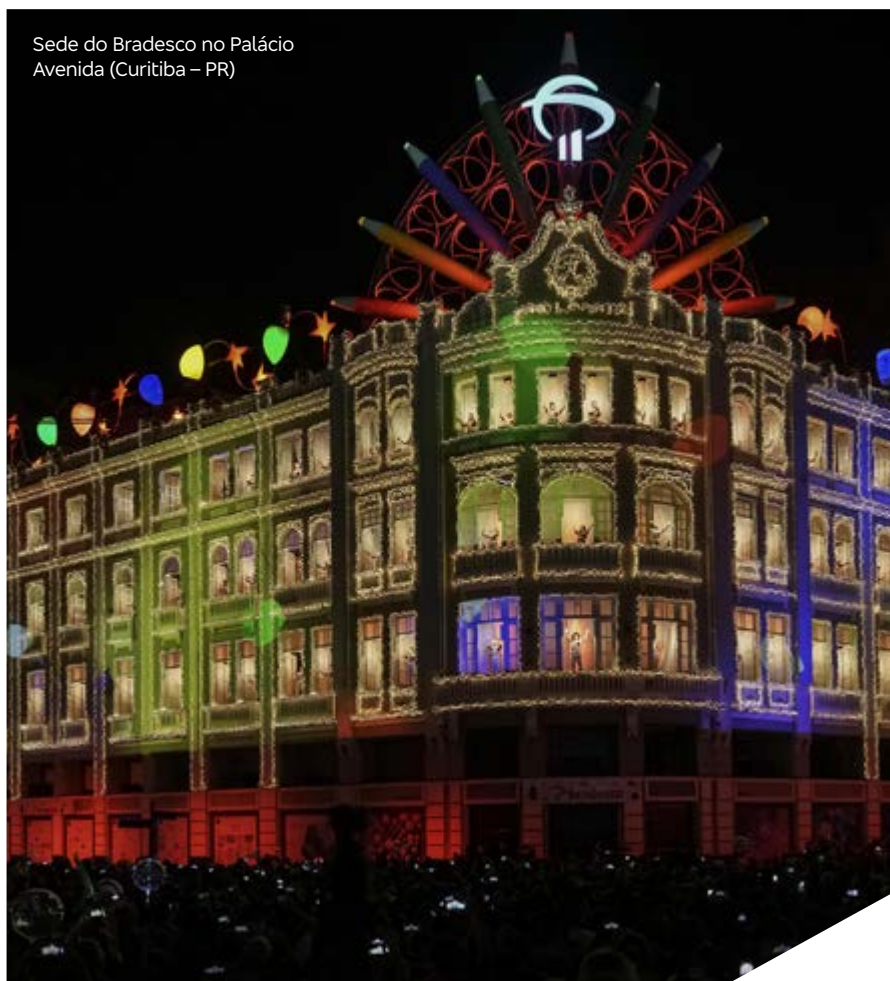
pelo produto comercializado. Desde 2017, são 373 famílias envolvidas com renda média bruta de R\$ 2,8 mil. Outra ação de empreendedorismo acontece na Reserva de Desenvolvimento Sustentável do Uacari. Seis jovens que participaram de um curso técnico oferecido pela FAS administram atualmente uma *startup*, que em 2019 beneficiou e comercializou três toneladas de óleo de andiroba, faturando R\$ 96 mil e repartindo o benefício com 51 famílias coletoras de semente da região. Já na Reserva de Desenvolvimento Sustentável do Rio Negro, duas agentes locais trabalham na frente de microcrédito, dando mentoria a empreendedores locais. No eixo educacional, a FAS construiu com o apoio do Bradesco e mantém ativos cinco Núcleos de Conservação e Sustentabilidade, onde atualmente estudam 410 alunos de 33 comunidades. Por meio da plataforma Amazônia Edu 2019, a fundação também organiza imersões para formar lideranças em sustentabilidade. Desde 2014, os cursos já formaram 111 pessoas e geram interesse de estudantes de diversos estados do Brasil e de outros países.



Crianças que integram o Programa Educação, do Bradesco, também são as protagonistas de nosso espetáculo de Natal, em Curitiba (PR).

PROGRAMA EDUCAÇÃO:

O Bradesco promove atividades gratuitas no contraturno escolar para crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social de Curitiba (PR) e região metropolitana, oferecendo assistência médica e psicológica, além de aulas de iniciação musical, canto e coral para crianças com idade entre 7 e 12 anos. Em 2019, o programa beneficiou 400 crianças e adolescentes de oito instituições de acolhimento e de três escolas públicas. No fim do ano, as crianças participantes das aulas de música são as protagonistas do espetáculo de Natal do Bradesco, nas janelas do Palácio Avenida, prédio histórico que abriga escritórios e uma agência do Banco, no centro de Curitiba (PR).



Sede do Bradesco no Palácio Avenida (Curitiba – PR)

SOS MATA ATLÂNTICA:

A Organização é parceira da SOS Mata Atlântica desde 1989. Em 2019, o Bradesco repassou à entidade mais de R\$ 1,2 milhão. Entre as ações que desenvolvemos em conjunto está o plantio de árvores nativas.

doações e patrocínios GRI 205-1

O Bradesco conta com a Política Corporativa de Doações, Política Corporativa de Patrocínio e a Norma de Doações e Patrocínios, que contém as diretrizes que regulamentam essas práticas na Organização. Nenhuma doação é feita em troca de favores e/ou que aparentem ser realizadas como compensação por algum tipo de serviço prestado. Os patrocínios são feitos a programas e projetos que se conectem com os valores do Bradesco, como qualidade, segurança, sociedade e respeito ao meio ambiente. É proibido realizar patrocínios que caracterizem a intenção de ocultar a existência de corrupção, tráfico de influência ou lavagem de dinheiro ou a instituições envolvidas em atos ilícitos. A norma e as políticas estão disponíveis para consulta no site de Relações com Investidores: bradescori.com.br.

• Doação Social – R\$ 8.045.890,00

Em 2019, muitas entidades foram beneficiadas por meio do Investimento Social. Após identificar os gaps sociais, por meio de uma gestão interna, a Organização contribuiu com diversas ações voltadas aos menos favorecidos e a temas prioritários, como doação de cestas básicas, aquisição de cadeiras de rodas, manutenção de entidades que prestam serviços relacionados ao desenvolvimento dos assistidos, armazenamento de água – construção de cisternas no Nordeste – e ações de proteção aos refugiados.

Atuante no campo da Educação, a Organização investiu em programas voltados ao Ensino Superior, com apoio à modernização de bi-

blioteca, concessão de bolsas de estudos e programas de leitura.

Na área da saúde, houve investimentos em projetos para melhoria da condição de vida dos portadores de deficiência, a nível nacional.

O Bradesco desenvolve um Programa de Esportes e Educação, que apoia o desenvolvimento de crianças e jovens, por meio do ensino das modalidades vôlei e basquete femininos, combinando esporte, educação, saúde e cidadania. Além disso, a Organização apoiou financeiramente outras entidades com foco nas práticas esportivas como elemento transformador do cidadão.

Mais de
R\$ 72
milhões

investidos (recursos próprios e incentivados) em projetos com foco em educação, cultura, esporte, meio ambiente e outros.

• **Doação Incentivada
ECA - R\$ 21.717.666,00**

Por meio da Lei do Estatuto da Criança e do Adolescente, em 2019, atendemos diversas entidades com foco no bem-estar de crianças com deficiências múltiplas, como, por exemplo, apoio financeiro para aquisição de equipamentos que promovem o aumento da resistência física do deficiente, serviço de diagnóstico e ações socioeducativas para crianças e adolescentes que estimulam o desenvolvimento de sua autonomia, participação comunitária, senso crítico e inclusão do mercado de trabalho e produção de livros acessíveis para deficientes visuais, visando, assim, à garantia da vida, redução de danos e prevenção da incidência de riscos com foco na reabilitação dos atendidos.

Participamos de projetos que visam à maior articulação entre a família, identificando situações de ameaça e focando em cuidados preventivos, oferecendo acompanhamento psicossocial aos menores e suas famílias, que vivenciam situações de violência doméstica, evasão escolar, tráfico de drogas, entre outros.

• **IDOSO - R\$ 21.316.920,00**

Por meio da Lei do Estatuto do Fundo do Idoso, investimos em melhorias na infraestrutura adequando enfermarias e quartos, ampliando os espaços para reabilitação e convivência, com ações para atendimento domiciliar após a internação e aquisição de veículo adaptado, garantindo assim maior qualidade de vida aos pacientes idosos.

• **PRONON – R\$ 11.327.883,00**

Por meio da Lei do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica, as ações foram voltadas para pesquisas através de ferramenta de monitoramento dos pacientes pediátricos com tumores sólidos, ampliação na prestação de serviços médicos assistenciais por meio da aquisição de equipamentos para realização de tomografias computadorizadas, possibilitando o diagnóstico do câncer precocemente, para um trabalho de prevenção, tratamento, reabilitação e cura da doença.

• **PRONAS – R\$ 9.662.858,05**

Por meio da Lei do Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência, nossas ações foram para ampliação dos serviços de habilitação e qualificação na área de assistência social, terapia ocupacional, psicologia, fisioterapia e fonoaudiologia, além de projetos artísticos e esportivos para atendimento a crianças, jovens e adultos em situação de vulnerabilidade social. A proposta foi ampliar o universo relacional de pessoas com deficiência, possibilitando a descoberta de novos talentos, abrindo canais de comunicação, aprimorando habilidades e a participação em novos contextos sociais.

INVESTIMENTOS SOCIOAMBIENTAIS – R\$ MILHÕES GRI 203-2**BRADESCO**

Projetos	2017	2018	2019
Projeto Integração Empresa Escola	0.918	0.834	
Bradesco Esportes (incentivado)	11.370	11.726	10.634
Fundação Amazonas Sustentável (FAS)	5.000	4.500	3.500
Fundação SOS Mata Atlântica	4.500	4.500	1.250
Outros	0.180	3.896	-
Total	21.968	25.456	15.384

INICIATIVAS INCENTIVADAS

Leis de incentivo	2017	2018	2019
Rouanet	77.524	33.927	38.710
Audiovisual	4.474	-	-
Esporte	12.486	5.842	8.730
Estatuto da Criança e do Adolescente	20.686	18.213	21.718
Pronon e Pronas ¹	7.118	14.849	20.991
Idoso	20.643	17.989	21.317
Outros	-	-	-
Total	142.931	90.820	111.466

APOIOS INSTITUCIONAIS²

Recursos próprios	2017	2018	2019
Doações	21.270	14.009	8.046
Patrocínios	66.618	112.466	74.097
Feiras de Negócios	2.054	2.442	11.409
Total	89.942	128.917	93.552

Fundação Bradesco

Valor investido	621.128	606.908	666.382
Bradesco Esportes e Educação ³	3.231	2.955	4.888
Total	624.359	609.863	671.270

1. Pronon: Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica. Pronas: Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência.

2. Em 2017, foram incluídos os valores de doações e patrocínios da seguradora.

3. Programa apoiado pela Fundação Bradesco.

ações sociais do Grupo Bradesco Seguros

GRI 203-2

Assim como a Organização, o Grupo Bradesco Seguros mantém como prática a organização e o apoio a projetos que geram valor positivo para a sociedade e prioriza ações que se relacionam às áreas de negócio, nas quais enxerga a oportunidade de contribuir de modo ainda mais significativo.

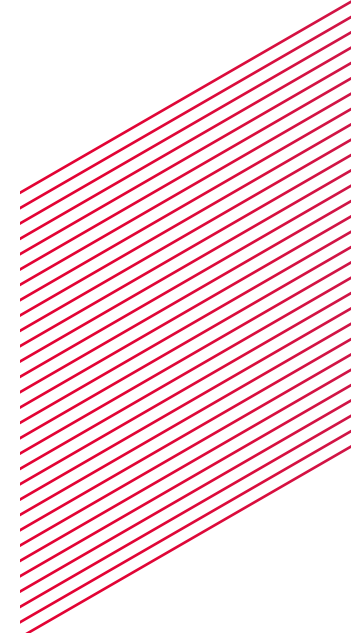
PROJETO INTEGRAÇÃO EMPRESA ESCOLA:

O Bradesco Seguros mantém, desde 2004, o Projeto Integração Empresa Escola (PIEE), atuando em conjunto com a Fundação Bradesco junto a crianças do bairro Rio Comprido, na cidade do Rio de Janeiro. O projeto conta com 858 vagas e inclui práticas culturais (artes visuais, música, dança e teatro) e esportivas (futebol, natação, vôlei, futsal, basquete, capoeira e

ginástica rítmica), além de ações socioambientais. Ao longo de 2019, foram beneficiadas 966 crianças. Houve também uma campanha de coleta de óleo de cozinha usado, enviado a uma empresa recicladora que o transforma em sabão pastoso. Em troca, o parceiro fornece materiais e produtos de limpeza que são doados para crianças de uma instituição assistencial – 102 crianças e adolescentes, com idade entre 6 e 15 anos. Em 2019 foram



Sede da Bradesco Seguros
(Rio de Janeiro – RJ)



recolhidos 190 litros de óleo. Outra ação de educação ambiental foi a limpeza da praça Afonso Pena, no bairro de Rio Comprido. Participaram 14 crianças que ajudaram a recolher três sacos de resíduos. Em 2019, o PíEE passou a apoiar e administrar o coral dos alunos da Fundação Bradesco do Rio de Janeiro, promovendo ensaios semanais com 22 crianças. A apresentação de estreia foi realizada no período do Natal no prédio Port Corporate, do Grupo Segurador.

PROJETO LONGEVIDADE:

Para o Grupo Bradesco Seguros, longevidade tem a ver com estar bem, aprender constantemente, ter qualidade nas relações sociais, sentir-se útil e se preparar financeiramente para o presente e o futuro. No portal Viva a Longevidade (vivaalongevidade.com.br), são divulgados conteúdos periodicamente, com dicas, reflexões e histórias inspiradoras. Em 2019, o portal registrou mais de 1,1 milhão de acessos e mais de 3,8 mil novos usuários cadastrados. Foram publicados 545 conteúdos. Também patrocinamos o seminário Viva a Longevidade, realizado pelo jornal *O Globo*, que debateu a importância da qualidade de vida em todas as idades na edição de 2019. O seminário foi transmitido no portal Viva a Longevidade. Foram nove especialistas palestrando para um público de mais de 600 pessoas. Também organizamos a sétima edição do Fórum Interna-

cional da Longevidade, que teve como temática principal o aprendizado ao longo da vida. Realizamos, ainda, três edições do Diálogos da Longevidade, versão compacta do seminário, que fomenta o debate com os temas relacionados.

No Dia do Idoso, celebrado em 1º de outubro, o Grupo Bradesco Seguros promoveu o Dia da Longevidade, em um espaço aberto de grande circulação na capital paulista, com ações de promoção da saúde.

Outra ação é o Circuito da Longevidade, que promove corridas e caminhadas para todos os públicos e busca incentivar a prática de atividades físicas, a saúde e o convívio social por meio do esporte. Na temporada 2018/2019, nove cidades realizaram o evento: Marília (SP), Ribeirão Preto (SP), Recife (PE), São Paulo (SP), Curitiba (PR), Rio de Janeiro (RJ), Salvador (BA), Porto Alegre (RS) e Brasília (DF), reunindo mais de 32 mil pessoas. O valor arrecadado com as inscrições é destinado a instituições sociais indicadas pelas prefeituras dos municípios. Desde 2007, mais de R\$ 4 milhões foram repassados.

CIRCUITO CULTURAL BRADESCO SEGUROS:

Garante o patrocínio a peças teatrais, exposições e espetáculos de dança e música. Tudo é divulgado no site do Grupo Bradesco Seguros e nas redes sociais. Em 2019, foram 19 espetáculos em 24 cidades, com destaque para os musicais *O Fantasma da Ópera* e *70? Década do Divino Maravilhoso*. Todos os espetáculos atraíram mais de 2,5 milhões de espectadores.

O Grupo Bradesco Seguros segue a mesma prática da Organização de apoiar sistematicamente projetos que geram valor positivo para a sociedade.

valor ambiental

Como membros do setor financeiro, nossas maiores oportunidades de gerar valor ambiental se materializam de forma indireta, por meio do impulso que podemos dar à nossa cadeia de valor, especialmente a nossos clientes. Como empresa signatária dos Princípios do Equador, nossos financiamentos aprovados levam em consideração o cumprimento de padrões ambientais, sociais e de governança (ASG). O processo de concessão de crédito inclui análise dos riscos socioambientais por equipe técnica e ferramentas especializadas, que resultam em um *rating* socioambiental. Também contamos com produtos e serviços que ajudam

os nossos clientes a realizar investimentos para que as suas atividades estejam cada vez mais alinhadas aos padrões de produção e consumo sustentáveis (*veja lista de produtos com benefícios socioambientais no capítulo Sustentabilidade*).

Ainda assim, reconhecemos os impactos ambientais diretos atrelados ao desempenho de nossas atividades e às nossas instalações, principalmente consumo de água, energia e papel e emissões de gases de efeito estufa (GEE), além da gestão de efluentes e resíduos. Focamos nossa atuação em dois grandes eixos – Ecoefici-

ência e Mudanças Climáticas – e temos como desafio permanente gerenciá-los de maneira integrada e transversal.

O Plano Diretor de Ecoeficiência é nossa principal diretriz de gestão ambiental, que nos orienta sobre a definição das metas a cumprir, as iniciativas para alcançá-las e como monitoramos os resultados. No ciclo (2016-2018), superamos cinco das oito metas propostas. O consumo de água evitado no período, por exemplo, correspondeu a 556.084 m³.

Com os aprendizados desse segundo ciclo, estruturamos os objetivos para os anos de 2019, 2020 e 2021, assim como as metas totais do período. Algumas metas foram estabelecidas em linha com o Acordo de Paris, visando contribuir para limitar o aquecimento da temperatura global em até 2° Celsius até o final deste século.

SUSTENTABILIDADE EM NOSSA SEDE

Em 2019, foram inaugurados três espaços de convivência e conveniência no Núcleo Cidade de Deus, que totalizam 3,8 mil m² e incluem sete espaços de alimentação, cinco de serviços variados e uma academia, integrada à praça de esportes. Também está em construção a nova clínica médica e odontológica da matriz, com área total de 3 mil m².

Todas as construções foram pensadas para ser ambientalmente sustentáveis. Foram adotadas estruturas metálicas e aproveitados os desníveis do terreno, diminuindo custos e resíduos. Os espaços também empregam madeira plástica, feita de resíduos de madeira e polímeros, que são mais duráveis. Há, ainda, telhados verdes com irrigação automatizada, bacias sanitárias



Ônibus elétrico que circula dentro da sede do Bradesco em Osasco – SP

que utilizam água de reúso proveniente de nossa Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) e placas solares que aquecem os chuveiros dos vestiários da academia, além de iluminação LED e de coleta seletiva.

Para facilitar a locomoção dos funcionários na matriz, disponibilizamos ônibus elétricos com ar condicionado. São dez plataformas de embarque e desembarque ao longo do Núcleo Cidade de Deus, que contam com pisos táteis e iluminação LED de alta eficiência, que garantem acessi-

bilidade às pessoas com deficiência, e coberturas com película solar. A energia solar abastece as luminárias e as tomadas USB disponíveis nas plataformas – um dispositivo automático garante a iluminação somente nos horários adequados.

Telhados verdes com irrigação automatizada, placas solares e iluminação LED (mais eficiente) são algumas das soluções sustentáveis adotadas na matriz.



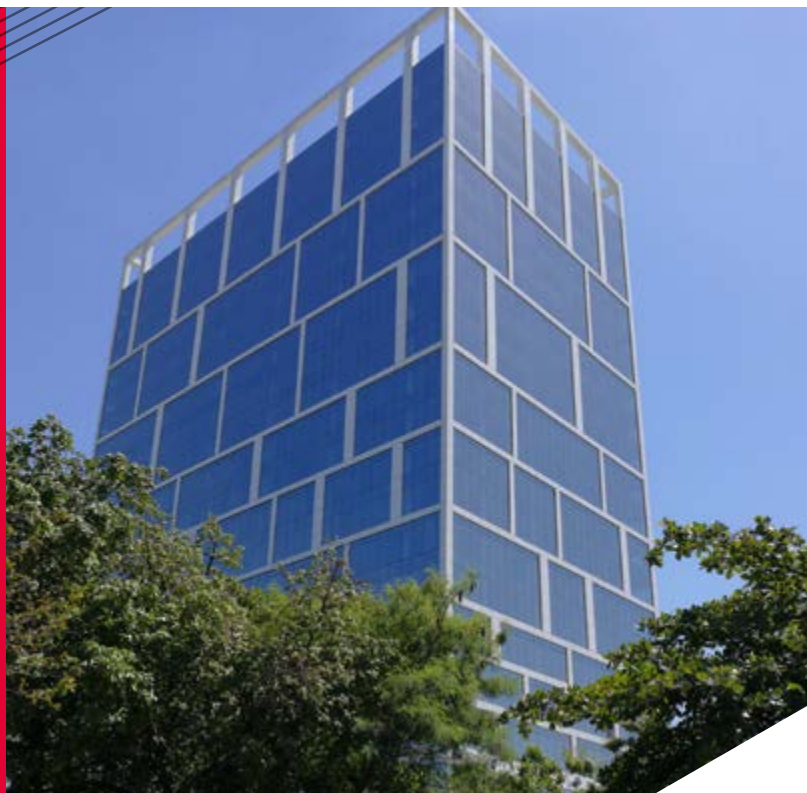
PLANO DIRETOR DE ECOEFICIÊNCIA 2019-2021

	Metas absolutas		Resultado alcançado		Metas absolutas		Meta total do plano
	2019	2019	2020	2021			
Água (m ³)	-2,0%	+9,05%	-2,5%	-2,5%	-6,84%		
Energia – reduzir consumo (kWh)	-3,7%	+0,32%	-5,6%	-3,7%	-12,46%		
Energia – energia limpa (tCO ₂ e) ¹	-0,5%	-0,78%	-4,0%	-7,0%	-11,16%		
Papel de impressão – compras e processos (folhas)	-20,0%	-17,6%	-2,98%	-2,98%	-24,47%		
Frota terrestre – própria (litros)	-4,5%	+7,5%	-4,5%	-4,5%	-12,9%		
Frota aérea – própria (litros)	-	-19%	-6,78%	-6,78%	-13,2%		
Transporte em táxi (R\$)	-4,2%	+0,6%	-1,12%	-1,12%	-6,53%		
Transporte de valores (R\$)	-0,86%	-0,10%	-0,83%	-0,81%	-2,47%		
Viagens aéreas (km)	-	-2,5%	-1%	-1%	-2,04%		

1. Considera as emissões de escopo 2 do ano-base 2018 e as emissões evitadas pela compra de energia incentivada no mercado livre no ano de 2019.

nova sede do Grupo Bradesco Seguros

O Grupo Bradesco Seguros também inaugurou sua nova sede em 2019, localizada na zona portuária do Rio de Janeiro. Aliando alta tecnologia e uso racional de recursos naturais, o edifício possui sistema próprio de reaproveitamento de água, entre outras soluções, e está apto a receber a certificação LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), concedida a construções sustentáveis.



água

GRI 103-2; 103-3; 303-1

Desde dezembro de 2012, monitoramos o consumo de água mensal de nossas instalações em todo o território nacional por meio de ferramenta informatizada, gerida por uma empresa especializada. São avaliados os dados brutos de consumo de água presentes nas faturas emitidas pelas concessionárias para nossas instalações, o que nos permite estabelecer metas anuais específicas.

Mais que medir, também trabalhamos de forma contínua para identificar a viabilidade de novos projetos de eficiência hídrica e engajar nossos funcionários e colaboradores (profissionais ter-

ceirizados) em torno do consumo consciente. Exemplo é a Campanha Racionalize, iniciativa permanente do Bradesco, que abrange ações de comunicação e educação, como a realização de palestras de sensibilização e a formação de multiplicadores locais, que nos auxiliam a disseminar o tema em suas unidades de trabalho.

Nosso Plano Diretor de Ecoeficiência estabeleceu redução de 2% no consumo de água consolidado da Organização para 2019 em comparação com o registrado

no ano anterior. Consequência da revitalização do Núcleo Cidade de Deus, com a inauguração dos espaços de convivência e conveniência, e de outras obras que aconteceram em diversos sites da Organização, registramos um aumento de 9% no consumo de água. Para 2020, com a finalização da nova rede hídrica e o reforço de ações de conscientização para os funcionários, o objetivo é reduzir o consumo em 2,5%.

O monitoramento do consumo de água em todo o território nacional nos permite estabelecer metas anuais e criar projetos de eficiência hídrica.

CONSUMO DE ÁGUA – REALIZADO VERSUS META GRI 303-1

	2017	2018	2019
Consumo de água nova (m ³)	1.498.936	1.362.556	1.485.835
Meta de redução (%)	-2,50%	-2,00%	-2,00%
Realizado (%)	-6,01% ¹	-9,09% ¹	9,05%

1. Em função do aumento do mapeamento das faturas de água, foi possível corrigir a base histórica de 2017 e 2018 por meio de uma estimativa de uso de água. Também passamos a considerar o consumo proveniente da utilização de um poço profundo alocado em um dos prédios administrativos.

VOLUME TOTAL DE ÁGUA (NOVA) RETIRADA, POR FONTE (M³) GRI 303-1

	2017	2018	2019
Água subterrânea	211.144	196.308	181.000
Água pluvial	1.786	1.609	1.052
Concessionária	1.286.006	1.164.639	1.303.782
Total	1.498.936	1.362.556	1.485.835

ÁGUA RECICLADA E REUTILIZADA GRI 303-1

	2017	2018	2019
Água reciclada – reúso (m ³)	71.045	71.186	72.166
Volume total de água retirada (m ³)	1.498.936	1.362.556	1.485.835
Relação do volume de água reutilizada e reciclada pelo volume total de água nova retirada	5%	5%	5%
Percentual de água reciclada e reutilizada em relação ao total de água consumida	5%	5%	5%
Percentual de água nova retirada em relação ao total de água consumida	95%	95%	95%



energia

GRI 103-2; 103-3

A ferramenta implantada no fim de 2012, que monitora o consumo de água, também acompanha nosso consumo de energia mensalmente por localidade. Da mesma forma, estabelecemos metas anuais segmentadas e mantemos um *ranking* atualizado com as unidades mais eficientes, enviado às diretorias regionais e aos prédios administrativos para incentivar ações de economia. O processo de gestão de energia é auditado de acordo com os padrões da ISO 14064 (inventário de gases de efeito estufa) e da ISO 14001 (sistema de gestão ambiental). Complementarmente, estruturamos, em 2017, o Plano Diretor de Eficiência Energética, com recomendações e diretrizes para orientar nossos projetos de

eficiência energética e uso racional de energia. Ao final do segundo ciclo do plano (2018-2022), esperamos reduzir 22% de nosso consumo de eletricidade registrado em 2016, que totalizou 1.954.374 GJ.

Ao longo do ano, investimos R\$ 89 milhões em um conjunto de iniciativas de otimização, como iluminação LED nas agências, automação nos prédios administrativos e substituição de máquinas e equipamentos por modelos mais eficientes.

A redução para 2019 prevista em nosso Plano Diretor de Ecoeficiência era de 3,7% em relação ao desempenho do ano anterior. Em função de alterações climatológicas que impactam diretamente o uso do ar-condicionado, registramos um aumento de 0,32% no consumo

de energia. O resultado também foi influenciado pelas obras de revitalização de prédios administrativos e pela inauguração dos novos espaços na matriz. Mesmo com a expansão verificada em 2019, mantemos o objetivo de reduzir nosso consumo em 5,6% em 2020 e de atingir a meta inicial proposta (redução total de 22% até 2022). Para isso, haverá a reestruturação das iniciativas previstas no Plano Diretor de Eficiência Energética.

Investimos R\$ 89 milhões em iniciativas para otimizar o consumo de energia em 2019.

Encerramos 2019 com 3% de nossa matriz energética proveniente de fontes mais limpas (como energia eólica, solar, produzida em pequenas centrais hidrelétricas, entre outras) por meio da compra de energia incentivada no Mercado Livre. Cerca de 89% da matriz tem como origem o Sistema Interligado Nacional (SIN) e o restante da energia, 8% da matriz, é adquirida no Mercado Livre de energia a partir de fontes convencionais. Os geradores instalados na Organização, movidos a diesel,

são acionados somente quando ocorrem quedas de energia. Automatizados, minimizamos o risco de falhas humanas que ocasionem impactos ao meio ambiente.

Estamos sujeitos às regulações do setor elétrico – Contratos de Média Tensão (CUSC e CCER), MP 579 e possíveis regulações futuras do Mercado Livre e Geração Distribuída. Atualmente, a legislação aplicável ao Bradesco é a Regulação Normativa nº 414/2010, da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO – REALIZADO *VERSUS* META GRI 302-1

	2017	2018	2019
Consumo de energia (GJ)	1.928.771,45 ¹	1.869.924,89 ¹	1.875.997,23
Meta de redução em relação ao ano anterior (%)	-1,5%	-1,3%	-3,7%
Realizado (%)	-1,4%	-3,0%	0,32%

1. No Relatório Anual 2018, os números do consumo de energia foram divulgados erroneamente e corrigidos nesta publicação.

GESTÃO DA FROTA GRI 302-1

O segundo ciclo do Programa Diretor de Ecoeficiência contempla metas de redução do uso das frotas próprias terrestre e aérea do Bradesco, ambas influenciando diretamente nosso consumo de energia e as emissões de gases de efeito estufa (GEE) decorrentes de nossas atividades.

Em 2019, em nossa frota terrestre, registramos aumento de cerca de 11,8% no consumo de gasolina (em GJ) em relação ao resultado do ano anterior e diminuimos em 0,04% o consumo de etanol (em GJ). Considerando o consumo absoluto de combustíveis (em GJ), registramos aumento de cerca de 8,15%, em função da demanda de compromissos da Diretoria Executiva da Organização. Embora sem meta definida para 2019, diminuimos o consumo de combustível de nossa frota aérea própria (querosene para aviação) em 19% em comparação com 2018. Para 2020, o plano prevê queda de 4,5% e 6,78% no consumo de combustível (litros) das frotas terrestre e aérea, respectivamente.

Tanto para a frota terrestre própria quanto para a frota aérea própria, buscamos assegurar a qualidade do combustível adquirido e realizar todas as manutenções previstas, que são feitas em empresas homologadas pelos fabricantes. Essas práticas nos ajudam a obter a melhor relação entre desempe-

nho e consumo. Em 2019, substituímos nossa frota e adquirimos, inclusive, três veículos híbridos, com motores movidos por eletricidade e combustível. Para a nossa frota aérea, adquirimos um novo modelo, mais eficiente em relação ao consumo de combustível, com início da operação em 2020.

De modo complementar, ainda contamos com metas para diminuir gastos com transporte de valores e transporte via táxi e as viagens áreas de executivos e funcionários. Em 2019, reduzimos:

- **+0,1%** dos custos com transporte de valores *versus* meta de redução de 0,86%;
- **+0,7%** dos custos com transporte via táxi *versus* meta de redução de 4,2%;
- **-12%** no número de viagens de executivos e funcionários em aviões de carreira em comparação com o ano anterior. Não foi estabelecida meta de redução para este tipo de viagem aérea em 2019.

MOVE CARONAS GRI 201-1

Lançado em fevereiro de 2019, o projeto Carona Solidária conecta pessoas interessadas em compartilhar seu trajeto para o Núcleo Cidade de Deus por meio de caronas solidárias e seguras. A plataforma faz parte do projeto Bradesco Mobilidade (carona solidária) e foi implementado com o apoio do ecossistema inovabra. A iniciativa foi pensada para melhorar a mobilidade dos funcionários e diminuir o fluxo de veículos na matriz. Indiretamente, com o menor número de veículos circulando nas ruas, contribui para a redução das emissões de GEE decorrentes. Em 11 meses, foram 111,2 mil caronas e 890 mil km percorridos. O resultado é que 160,2 tCO₂ deixaram de ser emitidos para a atmosfera.

O projeto Carona Solidária estimulou 111 mil caronas e evitou a emissão de 160 toneladas de CO₂.

TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA, POR FONTE DE ENERGIA (GJ)

	2017 ¹	2018	2019
Combustíveis de fontes não renováveis	16.338,56	30.517,62	27.766,77
Combustíveis de fontes renováveis ²	2.337,17	2.339,35	2.335,13
Energia consumida (eletricidade)	1.928.771,45	1.869.924,89	1.875.977,23
Total	1.947.447,18	1.902.781,86	1.906.099,13

1. Valores totais revisados em função da consideração de energia consumida, devido à combustão de combustíveis não renováveis na frota própria.

2. Realizada correção de metodologia de cálculo em relação ao relatório anterior.

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO¹ (GJ) GRI 302-1

	2017 ²	2018	2019
Fontes não renováveis (frota própria de veículos)¹			
Gasolina	9.017,95	7.567,15	8.472,1
Diesel	131,84	50,92	69,36
Aérea (querosene de aviação)	7.188,77	8.681,42	7.004,46
Geradores – diesel ³	Não disponível	14.218,13	12.220,85
Total de energia de fontes não renováveis	16.338,56	30.517,62	27.766,77
Consumo de combustíveis de fontes renováveis (GJ)⁴			
Etanol	2.337,17	2.339,35	2.335,13
Total de energia de fontes renováveis	2.337,17	2.339,35	2.335,13
Eletricidade consumida			
Sistema Interligado Nacional (SIN)	1.928.653,01	1.869.827,33	1.864.817,04
Geração distribuída (painéis fotovoltaicos) ⁵	118,44	97,56	34,56
Ambiente de Contratação Livre	-	-	11.145,63
Total da eletricidade consumida	1.928.771,45	1.869.924,89	1.875.997,23
Total da energia consumida	1.947.447,18	1.902.781,86	1.906.099,13

1. Valores do histórico convertidos para GJ (fator de conversão: 1 GJ = 277,777 kWh – fonte: Programa Brasileiro GHG Protocol). Fatores de conversão utilizados: gasolina automotiva (pura) – 0,0323 GJ/litro; óleo diesel (puro) – 0,0355 GJ/litro; querosene de aviação – 0,0348 GJ/litro; etanol hidratado – 0,0213 GJ/litro (fonte: Programa Brasileiro GHG Protocol – Ferramenta de cálculo, v2018, 1.4, e BEN 2018, ano-base 2017).

2. Valores de energia consumida devido à combustão de combustíveis não renováveis na frota própria, considerados também para 2017.

3. Refere-se ao total de combustível diesel utilizado nos geradores de energia em todos os prédios administrativos e em todas as agências.

4. Realizada correção de metodologia de cálculo em relação ao relatório anterior.

5. Energia solar gerada por placas fotovoltaicas instaladas em duas agências da Organização.



emissões

GRI 103-2; 103-3

Desde 2006, o Bradesco realiza seu inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), tendo sido o primeiro banco do País a publicar suas emissões (escopos 1, 2 e 3). Dois anos depois, em 2008, foi um dos fundadores do Programa GHG Protocol Brasil, passando a relatar as emissões seguindo o protocolo naquele mesmo ano.

Disponibilizado no Registro Público de Emissões, nosso inventário anual é auditado por terceira parte independente, acreditada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro). A boa prática nos mantém em conformidade com a ISO 14064, que trata do tema, e nos qualifica com o Selo Ouro do Programa GHG Protocol Brasil. **GRI 201-2**

O cálculo de nossas emissões considera os gases CO₂ (dióxido de carbono), CH₄ (metano), N₂O (óxido nitroso), HFCs (hidrofluorcarbonetos), PFCs (perfluorcarbonetos), SF₆ (hexafluoreto de enxofre) e NF₃ (trifluoreto de nitrogênio).

Os dados são compilados e analisados a cada trimestre, garantindo agilidade no estabelecimento de metas de redução e de projetos de compensação de emissões e na eventual correção das estratégias e medidas adotadas.

Além das metas de redução do consumo de eletricidade e de combustível da frota própria (terrestre e aérea) e das que visam diminuir viagens em táxi, aviões de carreira e o transporte de valores,

que refletem no desempenho de nossas emissões indiretas, contamos com metas específicas para reduzir as emissões dos escopos 1, 2 e 3, que têm como ano-base 2018 (veja tabelas a seguir).

Em 2019, nossas emissões diretas (escopo 1) foram de 10.333,76 tCO₂eq. Já as emissões indiretas do escopo 2 correspondeu a 38.346,97 tCO₂eq, enquanto as emissões indiretas do escopo 3 chegaram a 189.157,96 tCO₂eq. Acompanhamos, ainda, a intensidade de nossas emissões por receita (R\$ milhões), por lucro líquido contábil (R\$ milhões) e per capita (por funcionário da Organização). Em 2019, nossa intensidade chegou a 2,44 tCO₂eq per capita. **GRI 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5**

EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ESCOPO 1) (tCO₂ EQUIVALENTE) **GRI 305-1**

Escopo 1 ¹	2017	2018	2019
Geração de eletricidade, calor ou vapor	944,12	844,81	765,97
Transporte de materiais, produtos, resíduos, funcionários e passageiros	1.054,09	1.046,51	973,40
Emissões fugitivas	6.036,73	11.700,52	8.594,39
Total de emissões brutas de CO₂	8.034,94	13.591,84	10.333,76

Emissões biogênicas de CO₂ (t)

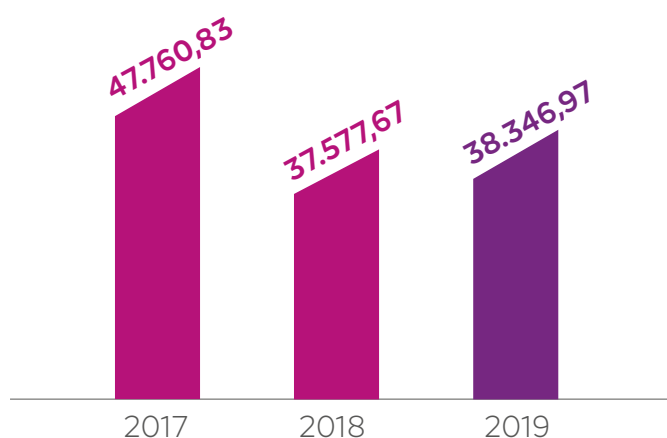
Geração de eletricidade, calor ou vapor	72,45	72,68	79,89
Transporte de materiais, produtos, resíduos, funcionários e passageiros	270,09	256,76	268,32
Total de emissões biogênicas de CO₂	342,54	329,43	348,22

1. Desde 2015, não são incluídas as fontes de emissão associadas ao consumo de GLP e gás natural para o preparo de alimento (0,02% e 0,04% do escopo 1 em 2011), as emissões fugitivas de recarga de extintores de incêndio (0,89% do escopo 1 em 2014) e as emissões do processo de compostagem de resíduos orgânicos da Cidade de Deus (0,36% do escopo 1 em 2014), visto que essas fontes de emissão possuem valores menores que a própria incerteza do cálculo de emissão do inventário de GEE.

EMISSIONES DE GEE (ESCOPO 1) – METAS DE REDUÇÃO VERSUS REALIZADO

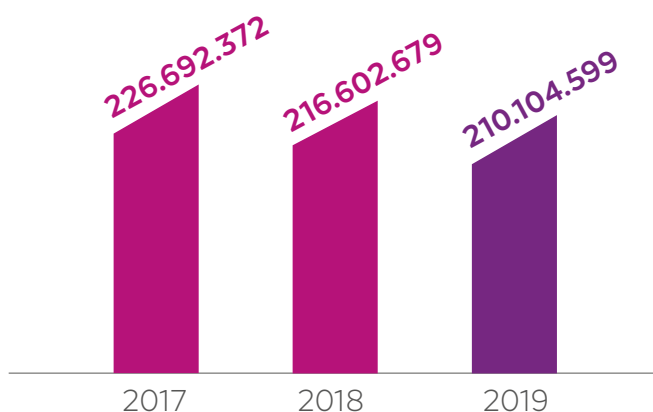
Ano	Emissões escopo 1 (tCO ₂ e)	Meta de redução em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano-base (%)
2016	6.350,89	-18,80%	34,87%	34,87%
2017	8.034,94	-1,00%	26,52%	70,63%
2018 (ano-base)	13.591,84	-1%	69,16%	188,63%
2019	10.333,76	-0,13%	-23,98%	-23,98%

EMISSIONES INDIRECTAS DE GEE (ESCOPO 2) (tCO₂ EQUIVALENTE) GRI 305-2



DISTÂNCIA PERCORRIDA TOTAL¹

VIAGENS A NEGÓCIOS POR AVIÕES, ÔNIBUS, AUTOMÓVEIS E OUTROS (km) GRI 305-2



1. Considera 100% dos dados de distância percorrida.

EMISSIONES DE GEE (ESCOPO 2) – METAS DE REDUÇÃO VERSUS REALIZADO

Ano	Emissões escopo 2 (tCO ₂ e)	Meta de redução em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano-base (%)
2016	44.707,68	-4,70%	-23,90%	-23,90%
2017	47.760,83	-4,70%	6,83%	-18,71%
2018 (ano-base)	37.577,67	-4,70%	-21,32%	-36,04%
2019	38.346,97	-4,29%	2%	2%

OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GEE (ESCOPO 3) (tCO₂ EQUIVALENTE) GRI 305-3

Escopo 3	2017	2018	2019
Transporte e distribuição (frota terceirizada – a montante) ¹	60.131,65	49.813,48	63.088,79
Resíduos gerados nas operações	9.827,48	6.450,37	5.234,02
Viagens a negócios ²	26.362,31	23.532,02	21.330,55
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	92.492,24	94.022,86	99.504,60
Total	188.813,69	173.818,73	189.157,96

Emissões biogênicas de CO₂ (t)

Transporte e distribuição (frota terceirizada – a montante)	12.361,98	5.664,39	7.988,93
Viagens a negócios	2.274,04	3.407,78	3.065,69
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	19.938,94	21.326,13	22.623,14
Total	34.574,96	30.398,30	33.677,76

1. Transporte e distribuição (upstream) inclui: transporte de valores; transporte de socorro (Bradesco Seguros); transporte de malotes; e transporte de cargas.
2. Viagens a negócios incluem: deslocamento aéreo de funcionários; reembolso de km; e viagens de táxi.

EMISSIONES DE GEE (ESCOPO 3) – METAS DE REDUÇÃO VERSUS REALIZADO

Ano	Emissões escopo 3 (tCO ₂ e)	Meta de redução em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano anterior (%)
2016	149.380,91	-1,57%	-3,06%
2017	188.813,69	-1,57%	26,40%
2018 (ano-base)	173.818,74	-1,57%	-7,94%
2019	189.157,96	-0,15%	8,82%

INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GEE (tCO₂e) GRI 305-4

Escopos 1, 2 e 3	2017	2018	2019
Por receita (R\$ milhões)	0,448	0,97	1,03
Por lucro líquido contábil (R\$ milhões)	8,110	11,79	10,53
Per capita (funcionário)	0,846	2,30	2,44

REDUÇÃO DE EMISSÕES DE GEE OBTIDAS COMO RESULTADO DIRETO DE INICIATIVAS (tCO₂e) GRI 305-5

	2017	2018	2019
Reduções provenientes de emissões diretas (Escopo 1)	-	-	3.106,13
Reduções provenientes de emissões indiretas da aquisição de energia (Escopo 2)	-	10.183,16	294,76
Reduções provenientes de outras emissões indiretas (Escopo 3)	-	14.994,96	1.577,07
Total de reduções de emissões de GEE	-	25.178,12	10.252,55



uso de papel

GRI 103-2; 103-3; 301-1

O Plano Diretor de Ecoeficiência inclui um compromisso específico para reduzir o uso de papel de impressão em todo o Bradesco – a meta para 2019 previa diminuição de 20%. Conseguimos reduzir em 17,6% o consumo de papel no período, reflexo de uma série de iniciativas que adotamos já há alguns anos e que ganharam ainda mais relevância ao longo de 2019. São exemplos a adoção de faturas de cartão de crédito autoenvelopáveis, que dispensam o uso de envelopes, e as faturas 100% digitais para gastos de até determinado valor. Com as faturas digitais, além da eliminação do uso de papel, reduzimos as emissões de GEE decorrentes do transporte desses documentos (enviados via postagem). Também

diminuímos o número de documentos impressos enviados aos clientes, como os regulamentos dos diferentes cartões de crédito que oferecemos, que podem ser consultados online. Já contamos com produtos, como empréstimos e financiamentos, cujas jornadas são totalmente digitais – os contratos são assinados digitalmente, dispensando, inclusive, o cliente de ir até uma de nossas agências, o que significa que as emissões indiretas também são impactadas positivamente.

Os passeios virtuais nas agências com fotos 360° são outra iniciati-

va implementada com o apoio do ecossistema inovabra que contribui para a redução do consumo de papel. A plataforma passou a ser utilizada pelo Departamento de Patrimônio nos acompanhamentos e vistorias das obras e reformas das agências do Bradesco. Anteriormente, os relatórios técnicos, que incluíam imagens, poderiam conter até 70 páginas. A iniciativa ainda confere mais agilidade e qualidade ao processo.

Em relação aos outros materiais, a área de Padronização, do Departamento do Patrimônio, é responsável por buscar matérias-primas sustentáveis e que tenham o menor impacto ao meio ambiente. Entre as práticas adotadas estão: aquisição de mobiliários e revestimento melamínico apenas com certificação FSC; comunicação visual do Bradesco feita somente com PVC, metal ou vidro (recicláveis); e emprego apenas de tapumes metálicos (reutilizáveis).

Em 2019, reduzimos em 17,6% o consumo de papel, reflexo de uma série de iniciativas de otimização.

PAPEL ZERO NO GRUPO BRADESCO SEGUROS GRI 201-2

No Grupo Bradesco Seguros, o compromisso com a redução do uso de papel também já gera resultados positivos. Para engajar todos os funcionários do Grupo Bradesco Seguros em torno das metas de redução do consumo de papel definidas pela Organização, o Grupo lançou o programa Papel Zero. Em 2019, o volume de papel para impressão solicitado pelos funcionários à área

de Organização e Projetos, responsável pelos processos de papelaria e postagem do Grupo, diminuiu 33% em comparação ao volume solicitado no ano anterior.

Na Bradesco Vida e Previdência, os processos de contratação e de portabilidade de produtos têm jornada 100% digital, gerando uma redução de aproximadamente 32% na quantidade de propostas impressas em 2019 em compa-

ração com 2018. A disponibilização de ferramentas no app e site ocasionaram a redução do envio de documentos impressos (extratos e certificados, por exemplo) aos clientes da Bradesco Vida e Previdência. Em 2019, o número de postagens caiu 14% em relação ao ano anterior. A Bradesco Capitalização iniciou, em 2019, a opção de resgate de títulos de capitalização via Fone Fácil. Prezando pela segurança da operação, são solicitadas assinatura eletrônica e identificação positiva aos clientes. Na Bradesco Saúde, cresce o número de clientes que aderem aos serviços digitais, como a so-

licitação de reembolso via app e site, o envio de fatura digital e da lista dos prestadores de serviço da rede referenciada via web. Á área técnica da Bradesco Saúde também aboliu a impressão dos relatórios gerados no sistema utilizado. Na Bradesco Seguros, entre outras iniciativas, as apólices de seguros ficam disponíveis no Portal Vida, hospedado no site institucional da Bradesco Seguros, e o cancelamento pode ser feito na central de atendimento, dispensando o cliente de se deslocar até a uma agência.



MATERIAIS USADOS POR PESO OU VOLUME¹ GRI 301-1

Departamento gestor	Metas absolutas	Resultado alcançado	Volume ou peso utilizado		
	Material ²	Unidade de medida (peso ou volume)	2017	2018	2019
Patrimônio ³	Papel	Tonelada	2.906,9	2.556,5	2.272,3
	Madeira certificada (lápiz grafite)	Quilograma	434	352	302,95
	MDP (mobiliário)	Metro quadrado	indisponível	1.720	indisponível
	Polietileno (coletor de resíduos)	Unidades	indisponível	8.853	6.325
	Cachepôs para plantas	Unidades	indisponível	718	827
Cartões	PVC	Tonelada	157,0	164,0	225,56
	PET reciclado	Quilograma	47	49	30,2
	Papel	Tonelada	1.890,0	1.969,0	1.518,45
	Metal	Tonelada	indisponível	indisponível	0,0532

1. Os dados apresentados contemplam toda a Organização Bradesco e suas empresas coligadas, incluindo o Grupo Bradesco Seguros.

2. Todos os materiais são de fonte renovável, com exceção do PVC, relatado pela Bradesco Cartões, e pelo plástico, relatado pela Bradesco Seguros Auto.

3. Quanto aos coletores de resíduos de polietileno e aos cachepôs, começamos a levantar essas informações em 2018, por meio de Suprimentos de Obras do Patrimônio. Em relação ao PET reciclado e ao PVC, deixamos de mensurar por mudança de metodologia interna da área de Patrimônio, já que atualmente são empresas terceirizadas que adquirem esses tipos de materiais no momento das obras/manutenções, impossibilitando a mensuração concreta desses materiais. Em relação ao mobiliário em MDF, após o início do monitoramento em 2018, a gestão desse material passou, em 2019, para empresas terceirizadas, inviabilizando a mensuração concreta. A partir de 2020, os dados relativos aos cachepôs também não estarão mais disponíveis, pois a gestão desse material também passou a ser responsabilidade de empresas terceirizadas.



efluentes e resíduos

GRI 103-2; 103-3

Com a estruturação do Plano de Gestão de Resíduos Sólidos e Tecnológicos Corporativo, foi possível mapear e gerenciar a maior parte dos resíduos gerados na Organização. Com foco na otimização dos processos, estipulamos como meta reduzir resíduos orgânicos em 2% e alcançamos uma diminuição de 19% em 2019. A maior contribuição para o atingimento da meta foi o processo de implantação da coleta seletiva em 36 prédios administrativos – para os demais prédios administrativos, não foram identificados fornecedores aptos a atender nossa demanda. Para compensar, ampliamos a coleta seletiva para 524 agências da Grande São Paulo. O processo ainda está em andamento e deve ser concluído em 2020.

No Núcleo Cidade de Deus, além da coleta seletiva, as folhas e galhos secos originados da varredura das cerca de 4,3 mil árvores espalhadas pelos 115 mil m² de área verde de

nossa sede são triturados e reaproveitados como adubo, dispensando o descarte em aterro. As podas da grama também são aproveitadas como insumo. O reaproveitamento das folhas e galhos secos também acontece no Núcleo Alphaville, com cerca de 110 mil m² de área verde e mais de 3,2 mil árvores catalogadas. Nas duas unidades, são, em média, 7,2 mil toneladas trituradas por mês.

Em relação aos efluentes, todo o lodo coletado na Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) do Núcleo Cidade de Deus segue para compostagem e é empregado posteriormente na fabricação de fertilizantes. Parte do esgoto tratado na estação se transforma em água de reúso e é empregada em torres de resfriamento, irrigação ou nas bacias sanitárias.

INICIATIVAS DE RECICLAGEM NO GRUPO BRADESCO SEGUROS

Outras iniciativas vêm do Grupo Bradesco Seguros. A Bradesco Auto/RE mantém o programa Auto Reciclagem, de reciclagem de sucatas e peças de veículos danificados em acidentes. As peças são encaminhadas a empresas de reciclagem certificadas, que têm acesso a um sistema online para consultar em quais oficinas Bradesco há material para ser recolhido, melhorando a logística do processo e evitando que esses materiais sejam abandonados em margens de rios ou terrenos baldios. Desde o surgimento da iniciativa, em 2009, foram destinadas à reciclagem mais de 17 mil toneladas de materiais automotivos – cerca de 926 mil toneladas apenas em 2019.

Com o Serviço de Assistência Sustentável da Bradesco Seguro Residencial, os clientes podem fazer o descarte ambientalmente correto de bens em desuso, como móveis, colchões e equipamentos eletrodomésticos. O serviço é acionado pela Central de Atendimento, com o agendamento da data e horário para a retirada dos materiais, que são desmontados e separados para reaproveitamento ou descarte. O serviço também inclui consultoria telefônica oferecida a todas as apólices do Bradesco Seguro Residencial, no qual o segurado liga para a Central de Assistência e recebe dicas de economia de água e energia, reciclagem de lixo doméstico e outras ações que visam tornar sua residência mais sustentável.

EFLUENTES

Em 2019, a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) e os poços do Núcleo Cidade de Deus foram reconhecidos pelo Prêmio ECO Amcham Estadão.

RESÍDUOS – PESO TOTAL, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO GRI 306-2

Banco – Total de resíduos não perigosos gerados, por destinação (tonelada)

Destinação	Tipo de resíduo	2017	2018	2019 ²
Reciclagem	Papel, plástico, metal e vidro	4.062,67	6.440,68 ²	-
	Plástico ¹	-	-	335,245
	Vidros ¹	-	-	19,943
	Metais ¹	-	-	8,79
	Sais metálicos ¹	-	-	26,685
	Cobre ¹	-	-	23,04
	Alumínio ¹	-	-	34,07
	Ferro ¹	-	-	249,173
	Refratário ¹	-	-	56,93
	Eletrólito ¹	-	-	0,186
	Outros ¹	-	-	167,13
Compostagem	Resíduo de jardinagem	101,70	53,47	33,97
Aterro sanitário	Resíduo orgânico	12.107,50	7.944,89	6.481
Total de resíduos não perigosos gerados (em toneladas)	38.333,19	16.271,87	14.439,04 ²	8.701,50

Total de resíduos perigosos gerados, por destinação (unidades)³

Reciclagem (descontaminação)	Lâmpadas e reatores	2.065	6.350	-
------------------------------	---------------------	-------	-------	---

1. Em 2019, houve uma mudança na contabilização dos resíduos, de forma que, durante o processo de reciclagem, os resíduos são descaracterizados e cada componente é pesado separadamente. Por isso, a apresentação do volume de resíduos está segregada.

2. Em 2018, houve um descarte massivo de máquinas de autoatendimento (Bradesco Dia & Noite) e materiais alocados em empresas de guarda, o que justifica a variação do volume total quando comparado ao ano de 2019.

3. A partir de 2018, iniciou-se o projeto de substituição das lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED, o que reduziu drasticamente a geração de lâmpadas fluorescentes. Em 2019, houve também uma mudança na contabilização dos resíduos, de forma que, durante o processo de reciclagem, os resíduos são descaracterizados e cada componente é pesado separadamente. Ver a segregação dos resíduos acima, em resíduos não perigosos.

Bradesco Seguros - Total de resíduos não perigosos gerados, por destinação (tonelada)

Destinação	Tipo de resíduo	2017	2018	2019 ⁴
Reciclagem	Papel e papelão ¹	654,73	623,58	558,75
	Plástico ¹	19,95	19,95	33,09
	Vidros ¹	0,09	0,90	1,15
	Metais ¹	3,09	4,10	1,05
	Aço ²	1.157,44	1.081,94	817,76
	Plástico ²	219,39	138,79	64,04
	Alumínio ²	36,86	20,45	12,50
	Borracha ²	30,76	13,12	8,65
	Vidro ²	14,01	7,01	4,06
	Madeira ²	1,19	1,64	1,60
	Papel/papelão ²	56,09	20,47	14,23
Aterro sanitário	Resíduo orgânico ³	113,48	116,17	131,70

1. Resíduos dos prédios administrativos em SP e RJ e parte reciclável dos resíduos tecnológicos.

2. Reciclagem em siderúrgica (resíduos coletados via Serviço Auto Reciclagem da Bradesco Seguros Auto/RE).

3. Resíduos dos prédios administrativos em SP e RJ.

4. Em 2019, houve uma mudança na contabilização dos resíduos, de forma que, durante o processo de reciclagem, os resíduos são descaracterizados e cada componente é pesado separadamente. Por isso, a apresentação do volume de resíduos está segregada.

Bradesco Seguros - Total de resíduos perigosos gerados, por destinação¹ (tonelada)


Destinação	Tipo de resíduo	2017	2018	2019 ²
Reciclagem	Lâmpadas ²	5.6534	6.153 ⁴	5.587 ⁴
	Reatores ²	0 ⁴	37 ⁴	83 ⁴
	Sais metálicos ²	0,24	1,83	2,31
	Cobre ²	0,11	0,92	2,07
	Alumínio ²	0,19	1,52	2,96
	Ferro ²	1,13	5,80	13,41
	Refratário ²	0,00	0,00	0,00
	Eletrólito ²	0,00	0,00	0,01
	Níquel ²	0,00	0,00	0,00
	Baterias ³	1,10	0,72	3,29

1. Resíduos biológicos, resíduos químicos, resíduos comuns e resíduos perfurocortantes. A Novamed faz a gestão dos resíduos biológicos, químicos, comuns e perfurocortantes gerados nas atividades de suas unidades, sendo estes destinados para tratamento ou descarte por empresa(s) terceirizada(s) devidamente licenciada(s) para cada município. Todos os descartes possuem a trajetória correta dentro da unidade até o descarte final, com horários específicos e realizados pela equipe contratada para limpeza e conservação.

2. Resíduos Tecnológicos (Processo Industrial: separação, desmontagem, classificação e reação química)

3. Descontaminação de resíduos químicos com envio posterior para reciclagem em siderúrgica.

4. Medida utilizada: unidade.



atendimento à legislação ambiental

GRI 103-2; 103-3

Nosso Sistema de Gestão Ambiental, em linha com a ISO 14001, está implantado nas unidades Núcleo Cidade de Deus, Paulista/Itapeva, BH Comércio, Campinas, Vila Leopoldina, Núcleo Alphaville, Alpha Building e Santa Cecília. Em 2019, foram certificados pela ISO 14001 oito sites administrativos da Organização, o que significa que 23% da Organização é certificada. O cálculo leva em conta o número de funcionários. Um dos locais é o prédio administrativo do Grupo Bradesco Seguros em Alphaville (SP), que já é certificado pela LEED, que considera o monitoramento da empresa sobre aspectos de consumo e descarte de materiais, gerenciamento de resíduos de obras e destinação correta de resíduos orgânicos, recicláveis e tecnológicos.

Para garantir o atendimento à legislação ambiental, além do nosso desempenho, monitoramos todos os meses o cumprimento aos requisitos aplicáveis e acompanhamos possíveis atualizações. Nosso desempenho é acompanhado pela diretoria.

Nas demais localidades, exigimos, por meio do contrato firmado com as empresas prestadoras de serviço, o atendimento à legislação ambiental. Acompanhar o cumprimento é responsabilidade dos gestores dos segmentos. Em 2019, não registramos multas e sanções por descumprir regulamentos ambientais. **GRI 307-1**



relacionamento com investidores

O principal objetivo do Departamento de Relações com o Mercado (DRM) do Bradesco é transmitir informações, perspectivas e estratégias da Organização para a comunidade financeira, possibilitando que as ações do Bradesco sejam avaliadas a um valor de mercado adequado. Também compete à área manter os administradores informados sobre as percepções que o mercado apresenta de nosso desempenho.

Nossas informações se concentram no *site* de Relações com Investidores, constantemente atualizado. Também organizamos encontros, reuniões e *conference calls* com frequência, o que garante nossa proximidade com investidores nacionais e internacionais. Em 2019, foram 272 eventos, com a participação de 4.016 investidores.

Em março, realizamos o Bradesco Analyst Day, com mais de 520 participações, entre presenciais e via internet. Em novembro, organizamos o Bradesco Day Apimec, em nossa sede, onde apresentamos nossa estratégia de atuação para mais de 300 pessoas. O evento

tem o apoio da Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec). Com a Apimec, ao longo do ano também realizamos encontros em Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Rio de Janeiro (RJ) e Porto Alegre (RS). Como já acontece na divulgação dos resultados trimestrais, oferecemos transmissão via *webcast* e tradução simultânea. Mais de 1,2 mil pessoas acompanharam a transmissão. No mês seguinte, ocorreu o Insurance Day, promovido pelo Grupo Bradesco Seguros, com a participação presencial de 141 pessoas.

Outro destaque foi nosso primeiro *road show* internacional para apresentar o compromisso da Organização com as questões ambientais, sociais e de governança (ASG) e nossas atuais práticas. Os encontros aconteceram em Frankfurt (Alemanha), Londres (Inglaterra) e Paris (França), com a participação de mais de 25 analistas.



Reunião anual com analistas e investidores realizada na sede do Bradesco em Osasco – SP

**MELHOR TIME E
MELHOR PROFISSIONAL DE RI**
Em 2019, fomos eleitos pela revista *Institucional Investor*, categoria Financeira/Banco da América Latina, como o melhor time e o melhor profissional de Relações com Investidores.





fale com o RI

- › Site de Relações com Investidores:
banco.bradesco/ri
- › investidores@bradesco.com.br
- › SAC:
0800 704 8383
- › Atendimento ao acionista:
0800 701 1616



ODS priorizados

	Metas	Mais informações no Relatório Integrado:
 <p>4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</p>	<p>Meta 4.4 Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo</p> <p>Meta 4.5 Até 2030, eliminar as disparidades de gênero na educação e garantir a igualdade de acesso a todos os níveis de educação e formação profissional para os mais vulneráveis, incluindo as pessoas com deficiência, povos indígenas e as crianças em situação de vulnerabilidade</p>	<p>Sustentabilidade, p. 40</p> <p>Valor social, p. 131</p>
 <p>5 IGUALDADE DE GÊNERO</p>	<p>Meta 5.1 Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em toda parte</p> <p>Meta 5.5 Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública</p> <p>Meta 5.a Realizar reformas para dar às mulheres direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso a propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, serviços financeiros, herança e os recursos naturais, de acordo com as leis nacionais</p> <p>Meta 5.b Aumentar o uso de tecnologias de base, em particular as tecnologias de informação e comunicação, para promover o empoderamento das mulheres</p> <p>Meta 5.c Adotar e fortalecer políticas sólidas e legislação aplicável para a promoção da igualdade de gênero e o empoderamento de todas as mulheres e meninas em todos os níveis</p>	<p>Modelo de negócio, p. 20</p> <p>Sustentabilidade, p. 40</p> <p>Valor social, p. 131</p>

	Metas	Mais informações no Relatório Integrado:
	<p>Meta 8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros</p> <p>Meta 8.4 Melhorar progressivamente, até 2030, a eficiência dos recursos globais no consumo e na produção, e empenhar-se para dissociar o crescimento econômico da degradação ambiental, de acordo com o Plano Decenal de Programas sobre Produção e Consumo Sustentáveis, com os países desenvolvidos assumindo a liderança</p> <p>Meta 8.7 Tomar medidas imediatas e eficazes para erradicar o trabalho forçado, acabar com a escravidão moderna e o tráfico de pessoas, e assegurar a proibição e eliminação das piores formas de trabalho infantil, incluindo recrutamento e utilização de crianças soldado, e até 2025 acabar com o trabalho infantil em todas as suas formas</p> <p>Meta 8.10 Fortalecer a capacidade das instituições financeiras nacionais para incentivar a expansão do acesso aos serviços bancários, de seguros e financeiros para todos</p>	<p>Modelo de negócio, p. 20</p> <p>Sustentabilidade, p. 40</p> <p>Gerenciamento de riscos, p. 64</p> <p>Tecnologia e inovação, p. 82</p> <p>Ética e integridade, pág. 105</p> <p>Valor social, pág. 131</p>
	<p>Meta 9.3 Aumentar o acesso das pequenas indústrias e outras empresas, particularmente em países em desenvolvimento, aos serviços financeiros, incluindo crédito acessível e sua integração em cadeias de valor e mercados</p> <p>Meta 9.5 Fortalecer a pesquisa científica, melhorar as capacidades tecnológicas de setores industriais em todos os países, particularmente os países em desenvolvimento, inclusive, até 2030, incentivando a inovação e aumentando substancialmente o número de trabalhadores de pesquisa e desenvolvimento por milhão de pessoas e os gastos público e privado em pesquisa e desenvolvimento</p>	<p>Modelo de negócio, p. 20</p> <p>Posicionamento estratégico, p. 26</p> <p>Sustentabilidade, p. 40</p> <p>Gerenciamento de riscos, p. 64</p> <p>Tecnologia e inovação, p. 82</p> <p>Valor social, p. 131</p>
	<p>Meta 10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra</p> <p>Meta 10.4 Adotar políticas, especialmente fiscal, salarial e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade</p> <p>Meta 10.5 Melhorar a regulamentação e monitoramento dos mercados e instituições financeiras globais e fortalecer a implementação de tais regulamentações</p>	<p>Modelo de negócio, p. 20</p> <p>Posicionamento estratégico, p. 26</p> <p>Sustentabilidade, p. 40</p> <p>Gerenciamento de riscos, p. 64</p> <p>Valor social, p. 131</p>
	<p>Meta 13.1 Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países</p> <p>Meta 13.2 Integrar medidas da mudança do clima nas políticas, estratégias e planejamentos nacionais</p> <p>Meta 13.3 Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima</p> <p>Meta 13b Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planejamento relacionado à mudança do clima e à gestão eficaz, nos países menos desenvolvidos, inclusive com foco em mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas</p>	<p>Posicionamento estratégico, p. 26</p> <p>Sustentabilidade, p. 40</p> <p>Gerenciamento de riscos, p. 64</p> <p>Valor social, p. 131</p> <p>Valor ambiental, p. 202</p>

temas relevantes x GRI

GRI 102-47; 103-1

Temas e subtemas relevantes	Abordagem ¹	Tópicos GRI	Divulgações relacionadas
1. Tecnologia e Inovação	Gerenciamento de riscos/Risco cibernético e segurança da informação	Privacidade do cliente	GRI 418-1 Próprio: investimento em tecnologia e inovação Próprio: parcerias em tecnologia e inovação
	Clientes/Compromisso com a acessibilidade	Divulgações gerais	GRI 102-43, 102-44
2. Clientes	Clientes/Canais de atendimento e Ouvidoria	Marketing e rotulagem	GRI 417-1, 417-2, 417-3
		Abordagem de gestão	103-2
	Clientes/Compromisso com a acessibilidade	Comunidade local	FS14
	Valor social/Inclusão financeira	Portfólio de produtos	GRI FS6 Próprio: número de transações digitais versus físicas
	Valor social/Sociedade	Responsabilidade devido ao produto	FS16
3. Capital Humano	Valor social/Funcionários	Divulgações gerais	GRI 102-8, 102-41, 102-43, 102-44
		Emprego	GRI 401-1, 401-2, 401-3
		Índice GRI	GRI 403-3
		Treinamento e educação	GRI 404-1, 404-2, 404-3
		Diversidade e igualdade de oportunidade	GRI 405-1, 405-2
		Não discriminação	GRI 406-1
	Valor social/Funcionários e Fornecedores	Liberdade de associação e negociação coletiva	GRI 407-1

1. O que realizamos está referenciado nos respectivos capítulos.

4. Eficiência	Valor social/Fornecedores	Práticas de compras	GRI 204-1
	Valor ambiental	Material	GRI 301-1
		Energia	GRI 302-1
		Água	GRI 303-1
		Emissões	GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7
		Efluentes e resíduos	GRI 306-2
		Conformidade ambiental	GRI 307-1
	Valor social/Fornecedores	Avaliação ambiental de fornecedores	GRI 308-1, 308-2
Avaliação social de fornecedores		GRI 414-1, 414-2	
5. Responsabilidade Socioambiental	Valor social/Sociedade	Impacto econômico indireto	GRI 203-2
	Sustentabilidade; Gerenciamento de riscos; Valor social/Fornecedores	Avaliação de direitos humanos	GRI 412-1, 412-3
6. Estratégia de Negócios	Gerenciamento de riscos; Valor social/Sociedade; Valor ambiental	Performance econômica	GRI 201-2
	Sustentabilidade	Portfólio de produtos	GRI FS7, FS8
	Gestão de ativos	Controle acionário ativo	GRI FS10, FS11
	Clientes/Compromisso com a acessibilidade	Comunidade local	GRI FS14
	Gestão de ativos; Valor social/Sociedade	Responsabilidade devido ao produto	GRI FS15, FS16
7. Regulação e Compliance	Governança e <i>compliance</i> ; Valor social/Sociedade	Anticorrupção	GRI 205-1, 205-3
	Gerenciamento de riscos; Valor social/Fornecedores	Avaliação de direitos humanos	GRI 412-1, 412-3
	Governança e <i>compliance</i>	Política pública	GRI 415-1
8. Gestão de Capital ²	Valor econômico	Performance econômica	-
9. Governança Corporativa	Governança e <i>compliance</i>	Ética e integridade	GRI 102-16, 102-17, 102-18, 102-24, 102-28
10. Gestão de Riscos	Gerenciamento de riscos; Valor social/Sociedade e Valor ambiental	Performance econômica	GRI 201-2
	Governança e <i>compliance</i>	Política pública	GRI 415-1
	Gestão de ativos	Controle acionário ativo	GRI FS11
11. Mercado e Concorrência	Governança e <i>compliance</i>	Concorrência desleal	GRI 206-1
	Valor social/Órgãos reguladores	Conformidade socioeconômica	GRI 419-1
12. Ambiente Econômico	Gerenciamento de riscos; Valor econômico; Valor social/Sociedade e Valor ambiental	Performance econômica	GRI 201-1, 201-2

2. Tema reportado ao longo do texto.

Para o serviço de Content Disclosures Service a GRI analisa se todas as divulgações estão apresentadas nas sessões corretas no índice de conteúdo da GRI e marcadas de forma apropriadas pelo conteúdo do relatório.

O serviço foi aplicado na versão em português do relatório.

Índice de conteúdo GRI

GRI 102-55

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	ODS
Divulgações gerais				
GRI 101: Fundação 2016		-	-	-
	GRI 101 não possui divulgações	-	-	-
Perfil organizacional				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	19	-	-
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	28, 32, 33, 34 e 37	-	-
	102-3 Localização da sede	Cidade de Deus, em Osasco (SP).	-	-
	102-4 Localização das operações	32	-	-
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	31	-	-
	102-6 Mercados atendidos	28 e 32	-	-
	102-7 Porte da organização	32 e 33	-	-
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	100, 133 e 146	-	8
	102-9 Cadeia de fornecedores	174	-	-
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Não houve	-	-
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	68	-	-
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	42	-	-
	102-13 Participação em associações	181	-	-

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	ODS
Estratégia				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	8 e 10	-	-
Ética e integridade				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	14 e 105	-	16
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	105 e 106	-	16
Governança				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	98	-	-
	102-24 Selecionando e nomeando o mais alto órgão de governança e seus comitês	103	-	5, 16
	102-28 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	103	-	-
Engajamento de stakeholders				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	12	-	-
	102-41 Acordos de negociação coletiva	153	-	8
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	12	-	-
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	12	-	-
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	12	-	-

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	ODS
Práticas de reporte				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Nossas demonstrações contábeis consolidadas abrangem as demonstrações contábeis do Banco Bradesco, suas agências no exterior, empresas controladas no País e no exterior, Entidades de Propósito Específico (EPE) e os fundos de investimento nos quais as empresas da Organização são as principais beneficiárias ou detentoras das principais obrigações, conforme estabelecido pelo Pronunciamento Técnico CPC 36 (R3), no item "Controle". Fonte: <i>Relatório de Análise Econômica e Financeira 4T19</i> . Nota explicativa 02 das Demonstrações Contábeis Consolidadas, p. 86	-	-
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	2	-	-
	102-47 Lista dos tópicos materiais	2	-	-
	102-48 Reformulações de informações	não houve	-	-
	102-49 Mudanças no relatório	não houve	-	-
	102-50 Período do relatório	Ano de 2019	-	-
	102-51 Data do relatório mais recente	Ano de 2018	-	-
	102-52 Ciclo do relatório	Anual	-	-
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Verso da capa	-	-
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	Esse relatório foi elaborado de acordo com a diretriz GRI Standard: opção essencial.	-	-
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	224	-	-
102-56 Asseguração externa	246	-	-	

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	ODS
Tópicos materiais				
Desempenho econômico				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	111	-	1, 5, 8, 16
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	111	-	-
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	130 e 207	-	8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devidos a mudanças climáticas	209 e 212	-	13
Impactos econômicos indiretos				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	183 e 187	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	183 e 187	-	-
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	183, 187, 188, 189, 190, 199 e 200	-	1, 2, 3, 8, 10, 17
Práticas de compras				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	174	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	174	-	-
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	175	-	12
Combate à corrupção				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	105	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	105	-	-

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	ODS
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	105 e 197	-	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	106	-	16

Concorrência desleal

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	105	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	105	-	-
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	106	-	16

Materiais

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	212	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	212	-	-
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume	213	-	12

Energia

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	206	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	206	-	-
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	207	-	7, 8, 12, 13

Água

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	204	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	204	-	-
GRI 303: Água 2016	303-1 Total de retirada de água por fonte	204 e 205	-	6

Emissões

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	209	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	209	-	-

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	ODS
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	209	-	13
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	209 e 210	-	13
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	209 e 211	-	13
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	209 e 211	-	13
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa	209 e 211	-	13
	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	-	Informação não aplicável. Desenvolvemos nosso relato de emissões de acordo com as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol, as quais não exigem a mensuração dessas substâncias (ou não fazem parte do escopo de nossas operações). A Organização não considera relevante as emissões dessas substâncias em suas atividades e, por isso, não tem a intenção de iniciar tal monitoramento.	13
	305-7 Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas	-	Informação não aplicável. Desenvolvemos nosso relato de emissões de acordo com as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol, as quais não exigem a mensuração dessas substâncias (ou não fazem parte do escopo de nossas operações). A Organização não considera relevante as emissões dessas substâncias em suas atividades e, por isso, não tem intenção de iniciar tal monitoramento.	13

Efluentes e resíduos

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	214	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	214	-	-
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-2 Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	215	-	12

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	ODS
Conformidade ambiental				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	217	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	217	-	-
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	217	-	12, 13, 14, 15, 16
Avaliação ambiental de fornecedores				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	174	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	174	-	-
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	175	-	-
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	177	-	-
Emprego				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	135	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	135	-	-
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações e de rotatividade de empregados	135	-	5, 8
	401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	154	-	8
	401-3 Licença-maternidade e paternidade	143 e 148	-	5, 8
Saúde e segurança ocupacional				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	156 e 158	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	156 e 158	-	-

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	ODS
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2016	403-3 Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	-	Não aplicável. A natureza das funções administrativas não oferece risco iminente à saúde dos funcionários	3, 8

Treinamento e educação

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	138	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	138	-	-
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	140	-	4, 5, 8
	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	138	-	4, 8
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	137	-	5, 8, 10

Diversidade e igualdade de oportunidades

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	141	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	141	-	-
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	100, 133 e 146	-	5, 8, 10
	405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	150	-	5, 8, 10

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	ODS
Não discriminação				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	150	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	150	-	-
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	153	-	5, 8, 10, 16
Liberdade de associação e negociação coletiva				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	153 e 177	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	153 e 177	-	-
GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016	407-1 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	153 e 177	-	8
Avaliação em direitos humanos				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	60	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	60	-	-
GRI 412: Avaliação em direitos humanos 2016	412-1 Operações submetidas a análises ou avaliações de impacto em direitos humanos	60, 177 e 179	-	-
	412-3 Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos	76 e 77	-	-
Avaliação social de fornecedores				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	174	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	174	-	-

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	ODS
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	175	-	-
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	177 e 178	-	5, 8, 10, 16
Política pública				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	105	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	105	-	-
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribuições políticas	106	-	16
Marketing e rotulagem				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	170	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	170	-	-
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1 Exigências para informações e rotulagem de produtos e serviços	171 e 172	-	12, 16
	417-2 Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços	171 e 172	-	16
	417-3 Casos de não conformidade relativos à comunicação de marketing	171 e 172	-	-
Privacidade do cliente				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	170	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	170	-	-
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	73 e 171	-	16

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	ODS
Conformidade socioeconômica				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	72 e 170	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	72 e 170	-	-
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	180 e 181	-	16
Portfólio do produto				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	54	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	54	-	-
Suplemento Setorial Financeiro – Portfólio do produto	FS6 Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (p. ex. micro/pequena e média/grande) e por setor	187	-	1, 8, 9
	FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	54, 164 e 187	-	1, 8, 9, 10, 11
	FS8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	54	-	-
Propriedade dos ativos				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	78	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	78	-	-

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	ODS
Suplemento Setorial Financeiro – Propriedade dos ativos	FS10 Percentual e número de empresas na carteira da instituição com a qual a organização relatora interagiu em questões ambientais ou sociais	79	-	10
	FS11 Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva e negativa	78 e 79	-	10

Comunidade local

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	164 e 165	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	164 e 165	-	-
Suplemento Setorial Financeiro – Comunidade local	FS14 Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiência	164 e 165	-	1, 8, 10

Responsabilidade devido ao produto

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	222	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	78	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	78	-	-
Suplemento Setorial Financeiro – Responsabilidade devido ao produto	FS15 Políticas para o bom desenvolvimento e para a venda de produtos e serviços financeiros	79, 80, 172 e 173	-	-
	FS16 Iniciativas para melhorar a educação financeira	79, 185, 186, 187 e 189	-	-

indicadores SASB



Categoria Geral	Tópico de Divulgação	Código	Métrica	Referência no Relatório
Asset Management & Atividades de Custódia (Asset Management & Custody Activities)				
Práticas de Vendas & Rotulagem de Produtos	Informações Transparentes & Conselhos Justos para Clientes	FN-AC-270a.1	Número e porcentagem de funcionários cobertos com um registro de investigações relacionadas a investimentos, reclamações iniciadas por consumidores, litígios civis particulares ou outros procedimentos regulatórios	Mecanismos de queixa (Banco Bradesco), p. 172
		FN-AC-270a.2	Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados ao marketing e à comunicação de informações relacionadas a produtos financeiros a clientes novos e recorrentes	–
		FN-AC-270a.3	Descrição da abordagem para informar os clientes sobre produtos e serviços	Políticas para o desenvolvimento e a venda adequada de produtos e serviços financeiros, p. 80 Gestão de ativos, p. 78
Engajamento de Funcionários, Diversidade & Inclusão	Diversidade & Inclusão de Funcionários	FN-AC-330a.1	Percentual de representação de gênero e grupo étnico/racial para gerência executiva, gerência não executiva, profissionais e todos os outros funcionários	Porcentagem de funcionários, por categoria funcional e por gênero, p. 146
Design do Produto & Gestão do Ciclo de Vida	Incorporação de fatores Ambientais, Sociais e de Governança na Gestão de Investimento & Assessoria	FN-AC-410a.1	Quantidade de ativos sob gestão, por classe de ativos que empregam integração de questões ambientais, sociais e de governança (ESG), investimento com tema de sustentabilidade e triagem	Gestão de ativos, p. 78
		FN-AC-410a.2	Descrição da abordagem de aspectos ambientais, sociais e de governança nos processos e estratégias de investimentos e/ou <i>wealth management</i>	Gestão de ativos, p. 78
		FN-AC-410a.3	Descrição de <i>proxy voting</i> e políticas e procedimentos de engajamento em empresas de investimento	Gestão de ativos, p. 80 e 81

Categoria Geral	Tópico de Divulgação	Código	Métrica	Referência no Relatório
Ética de Negócios	Ética de Negócios	FN-AC-510a.1	Valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados com fraude, abuso de informações privilegiadas, antitruste, comportamento anticoncorrencial, manipulação de mercado ou outras leis ou regulamentos relacionados ao setor financeiro	Ética e integridade, p. 106
		FN-AC-510a.2	Descrição das políticas e procedimentos dos denunciantes	Canais de denúncia, p. 106
Gestão do Risco Sistêmico	Gestão do Risco Sistêmico	FN-AC-550a.1	Percentual de ativos de fundos abertos (<i>open-end fund</i>) sob gestão por categoria de liquidez	Gestão de ativos, p. 78
		FN-AC-550a.2	Descrição da abordagem para incorporação de programas de gerenciamento de risco de liquidez na estratégia de portfólio e gerenciamento de risco de resgate	-
		FN-AC-550a.3	Exposição total de operações de financiamento de valores mobiliários	Títulos e valores mobiliários, p. 121
		FN-AC-550a.4	Exposição líquida a derivativos de crédito emitidos	-
Bancos Comerciais (Commercial Banks)				
Segurança da Informação	Segurança da Informação	FN-CB-230a.1	Número de violações de dados, porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal, número de correntistas afetados	-
		FN-CB-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e corrigir riscos de segurança de dados	Risco cibernético e segurança da informação, p. 72 e 73
Acessibilidade	Inclusão Financeira & Capacidade de Desenvolvimento	FN-CB-240a.1	Número e montante de empréstimos pendentes qualificados para programas criados para promover o desenvolvimento de pequenas empresas e comunidades	Microcrédito PF, p. 55 Microcrédito PJ, p. 55 Sociedade, p. 183
		FN-CB-240a.2	Número e montante de empréstimos vencidos e não provisionados qualificados para programas criados para promover o desenvolvimento de pequenas empresas e comunidades	Amazônia, p. 59 Estar onde o cliente está, p. 189
		FN-CB-240a.3	Número de contas correntes de varejo fornecidas a clientes desbancarizados ou sub-bancarizados	-
		FN-CB-240a.4	Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes desbancarizados, sub-bancarizados ou outros	Funcionários: porta-vozes da educação financeira, p. 185

Categoria Geral	Tópico de Divulgação	Código	Métrica	Referência no Relatório
Design do Produto & Gestão do Ciclo de Vida	Incorporação de Fatores Ambientais, Sociais e de Governança na Análise de Crédito	FN-CB-410a.1	Exposição a crédito comercial e industrial, por setor	Carteira de crédito, p.117 Índice de inadimplência acima de 90 dias, p. 118
		FN-CB-410a.2	Descrição da abordagem de incorporação de critérios ambientais, sociais e de governança na análise de crédito	Gerenciamento de riscos socioambientais, p. 74 a 77
Ética de Negócios	Ética de Negócios	FN-CB-510a.1	Valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados com fraude, abuso de informações privilegiadas, antitruste, comportamento anticoncorrencial, manipulação de mercado ou outras leis ou regulamentos relacionados ao setor financeiro	Ética e integridade, p. 106
		FN-CB-510a.2	Descrição das políticas e procedimentos dos denunciantes	Canais de denúncia, p. 106
Gestão do Risco Sistêmico	Gestão do Risco Sistêmico	FN-CB-550a.1	Pontuação de Banco Sistemicamente Importantes, por categoria	Índice de Basileia, p. 119
		FN-CB-550a.2	Descrição de abordagem para incorporação de resultados de testes de estresse mandatórios e voluntários no planejamento de adequação de capital, estratégia corporativa de longo prazo e outras atividades	Gerenciamento de riscos. p. 64
Financiamento ao Consumidor (Consumer Finance)				
Privacidade do Cliente	Privacidade do Cliente	FN-CF-220a.1	Número de correntistas que as informações são usadas para fins secundários	-
		FN-CF-220a.2	Valor total de perdas monetárias como resultados de procedimentos legais associados com a privacidade do cliente	Canais de atendimento e Ouvidoria, p. 171
Segurança da Informação	Segurança da Informação	FN-CF-230a.1	Número de violações de dados, porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal, número de correntistas afetados	Canais de atendimento e Ouvidoria, p. 171
		FN-CF-230a.2	Perdas relacionadas a fraudes de cartões em aspectos digitais ou com aspectos físicos	Prevenção a fraudes eletrônicas, fraudes documentais e soluções de segurança, p. 73
		FN-CF-230a.3	Descrição da abordagem para identificar e corrigir riscos de segurança de dados	Risco cibernético e segurança da informação, p. 72 e 73

Categoria Geral	Tópico de Divulgação	Código	Métrica	Referência no Relatório
Prática de Vendas & Rotulagem de Produtos	Práticas de Vendas	FN-CF-270a.1	Percentual da remuneração total dos empregados considerando a parcela variável e vinculada à quantidade de produtos e serviços vendidos	Distribuição do valor adicionado (R\$ milhões) Remuneração do trabalho, p. 120
		FN-CF-270a.2	Taxa de aprovação para crédito e produtos pré-pagos para aplicantes com pontuação FICO abaixo e acima de 660	Crédito liberado nos canais digitais, p. 85 Carteira de crédito expandida, p. 118
		FN-CF-270a.3	Média dos honorários de produtos complementares, média da TAEG, média da idade para contas, média do número de linhas comerciais, média dos honorários de produtos pré-pagos para consumidores com pontuação FICO abaixo e acima de 660	-
		FN-CF-270a.4	Número de reclamações registradas no Escritório de Proteção Financeira do Consumidor, percentual com alívio monetário e não monetário, percentual disputado pelo consumidor, percentual que resultou em investigações pelo CFPB	Mecanismos de queixa (Banco Bradesco), p. 172
		FN-CF-270a.5	Valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados com vendas e serviços de produtos	Multas significativas – âmbitos econômico e social, p. 181
Seguros (Insurance)				
Práticas de Vendas & Rotulagem de Produtos	Informações Transparentes & Conselhos Justos para Clientes	FN-IN-270a.1	Valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados com comunicação e marketing de informações relacionadas com produtos de seguros para clientes novos e recorrentes	-
		FN-IN-270a.2	Taxa de reclamação	Mecanismos de queixa (Grupo Bradesco Seguros), p. 172
		FN-IN-270a.3	Taxa de retenção de clientes	-
		FN-IN-270a.4	Descrição da abordagem para informar clientes sobre produtos	Políticas para o desenvolvimento e a venda de produtos e serviços no Grupo Bradesco Seguros, p. 173

Categoria Geral	Tópico de Divulgação	Código	Métrica	Referência no Relatório
Design do Produto & Gestão do Ciclo de Vida	Incorporação de fatores Ambientais, Sociais e de Governança na Gestão de Investimento	FN-IN-410a.1	Total de ativos investimentos, por indústria e por classe de ativo	-
		FN-IN-410a.2	Descrição da abordagem de incorporação de aspectos ambientais, sociais e governança nos processos e estratégias de gestão de investimentos	Riscos socioambientais no Grupo Bradesco Seguros, p. 77
	Políticas elaboradas para incentivar o comportamento responsável	FN-IN-410b.1	Prêmios líquidos emitidos relacionados à energia, eficiência e tecnologia de baixo carbono	-
		FN-IN-410b.2	Discussão de produtos e/ou recursos do produto que incentivam a saúde, segurança e/ou ações e/ou ambientalmente responsáveis	Grupo Bradesco Seguros, p. 37 Tabela Grupo Bradesco Seguros + Grupo Bradesco Seguros (outros serviços e apoios), p. 56 e 57
Impactos Físicos das Mudanças Climáticas	Exposição ao Risco Ambiental	FN-IN-450a.1	Perda máxima provável (PML) de produtos segurados de catástrofes naturais relacionadas ao clima	-
		FN-IN-450a.2	Valor total de perdas monetárias atribuíveis a pagamentos de seguros de catástrofes naturais modeladas e catástrofes naturais não modeladas, por tipo de evento e segmento geográfico (líquido e bruto de resseguro)	-
		FN-IN-450a.3	Descrição da abordagem para incorporação de riscos ambientais no processo de subscrição de contratos individuais e gerenciamento de riscos no nível da empresa e adequação de capital	Riscos socioambientais no Grupo Bradesco Seguros, p. 77
Gestão do Risco Sistêmico	Gestão do Risco Sistêmico	FN-IN-550a.1	Exposição de instrumentos derivativos por categoria: exposição potencial total de derivativos não compensados centralmente, valor justo total de garantias aceitáveis registradas na Central Clearinghouse e exposição potencial total a derivativos compensados centralmente	-
		FN-IN-550a.2	Valor justo total dos ativos em garantia de empréstimos de valores mobiliários	-
		FN-IN-550a.3	Descrição da abordagem para gerenciar riscos relacionados a capital e liquidez associados a atividades sistêmicas que não são de seguro	Gerenciamento de riscos, p. 64

Categoria Geral	Tópico de Divulgação	Código	Métrica	Referência no Relatório
Bancos de Investimentos & Corretagem (Investment Banking & Brokerage)				
Engajamento de Funcionários, Diversidade & Inclusão	Diversidade & Inclusão de Funcionários	FN-IB-330a.1	Percentual de representação de gênero e grupo étnico/racial para gerência executiva, gerência não executiva, profissionais e todos os outros funcionários	Porcentagem de funcionários, por categoria funcional e por gênero, p. 146
Design do Produto & Gestão do Ciclo de Vida	Incorporação de Fatores Ambientais, Sociais e de Governança em Bancos de Investimento & Atividades de Corretagem	FN-IB-410a.1	Receita de transações de subscrição, consultoria e securitização que incorporam aspectos ambientais, sociais e de governança, por setor	Banco de investimentos, p. 35
		FN-IB-410a.2	Número e valor total de investimentos e empréstimos que incorporam aspectos ambientais, sociais e de governança, por setor	-
		FN-IB-410a.3	Descrição da abordagem para incorporação de aspectos ambientais, sociais e de governança em <i>investment banking</i> e atividades de corretagem	-
Ética de Negócios	Ética de Negócios	FN-IB-510a.1	Valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados com fraude, abuso de informações privilegiadas, antitruste, comportamento anticoncorrencial, manipulação de mercado ou outras leis ou regulamentos relacionados ao setor financeiro	Ética e integridade, p. 106
		FN-IB-510a.2	Descrição das políticas e procedimentos dos denunciadores	Ética e integridade, p. 106
Gestão do Risco Sistêmico	Gestão do Risco Sistêmico	FN-IB-550a.1	Pontuação de Banco Sistemicamente Importantes, por categoria	-
		FN-IB-550a.2	Descrição de abordagem para incorporação de resultados de testes de estresse mandatórios e voluntários no planejamento de adequação de capital, estratégia corporativa de longo prazo e outras atividades	Gerenciamento de riscos, p. 64

Categoria Geral	Tópico de Divulgação	Código	Métrica	Referência no Relatório
Finanças Hipotecárias (Mortgage Finance)				
Práticas de Vendas & Rotulagem de Produtos	Práticas de Empréstimos	FN-MF-270a.1	Número e valor de hipotecas residenciais dos seguintes tipos: hipotecas de taxa ajustável híbridas ou opcionais (ARM), penalidade de pré-pagamento, taxa mais alta, total, por pontuação FICO acima ou abaixo de 660	Compromisso com o desenvolvimento sustentável – Ex.Crédito Imobiliário, p. 31
		FN-MF-270a.2	Número e valor de modificações de hipotecas residenciais, execuções de uma hipoteca e vendas ou ações a descoberto em lugar de execuções hipotecárias, por pontuações FICO acima e abaixo de 660	-
		FN-MF-270a.3	Valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais	Órgãos reguladores, p. 180
		FN-MF-270a.4	Descrição da estrutura de remuneração dos originadores de empréstimos	-
	Empréstimo Discriminatório	FN-MF-270b.1	Número, valor e média de empréstimo/valor (LTV) de hipotecas emitidas para minorias e para outros tomadores de empréstimo, pela pontuação do FICO cima e abaixo de 660	-
		FN-MF-270b.2	Valor total de perdas monetárias como resultado de processos legais associados a empréstimos discriminatórios para hipotecas	-
		FN-MF-270b.3	Descrição de políticas e procedimentos para garantir originação de hipoteca não discriminatória	-
Impactos Físicos das Mudanças Climáticas	Risco Ambiental em Propriedades Hipotecadas	FN-MF-450a.1	Número e valor de empréstimos hipotecários em zonas de inundação de 100 anos	-
		FN-MF-450a.2	Perda total esperada e LGD (Atributos por Inadimplência) atribuíveis à inadimplência e inadimplência de empréstimos hipotecários devido a catástrofes naturais relacionadas ao clima, por região geográfica	-
		FN-MF-450a.3	Descrição de como as mudanças climáticas e outros riscos ambientais são incorporados na originação e subscrição de hipotecas	Mensurando o risco das mudanças climáticas, p. 50 Riscos socioambientais no Grupo Bradesco Seguros, p. 77

Categoria Geral	Tópico de Divulgação	Código	Métrica	Referência no Relatório
Troca de Valores Mobiliários (Security & Commodity Exchanges)				
Design do Produto & Gestão do Ciclo de Vida	Promoção da Transparência & Mercado de Capitais Eficientes	FN-EX-410a.1	Número e duração média das paradas relacionadas à divulgação pública das informações e pausas relacionadas à volatilidade	-
		FN-EX-410a.2	Percentual de trocas geradas de sistemas de negociação automáticos	-
		FN-EX-410a.3	Descrição da política de alerta em relação ao prazo e natureza da divulgação pública das informações	-
		FN-EX-410a.4	Descrição da política para incentivar ou exigir que as empresas listadas divulguem publicamente informações ambientais, sociais e de governança	-
Ética de Negócios	Gestão dos Conflitos de Interesses	FN-EX-510a.1	Valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados com fraude, abuso de informações privilegiadas, antitruste, comportamento anticoncorrencial, manipulação de mercado ou outras leis ou regulamentos relacionados ao setor financeiro	Ética e integridade, p. 106
		FN-EX-510a.2	Discussão do processo para identificar e avaliar conflitos de interesse	Ética e integridade, p. 106
Gestão do Risco Sistêmico	Gestão da Continuidade de Negócios & Riscos Tecnológicos	FN-EX-550a.1	Número de interrupções significantes dos mercados e duração do tempo de inatividade	-
		FN-EX-550a.2	Número de violações de dados, percentual envolvendo informação pessoal identificável e número de clientes afetados	Canais de atendimento e Ouvidoria, p. 171
		FN-EX-550a.3	Descrição dos esforços para prevenir erros tecnológicos, violações de segurança e interrupção de mercado	Risco cibernético e segurança da informação, p. 72 e 73



órgãos da administração

DATA-BASE 15/04/2020

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE

Luiz Carlos Trabuco Cappi

VICE-PRESIDENTE

Carlos Alberto Rodrigues Guilherme

MEMBROS

- Denise Aguiar Alvarez
- João Aguiar Alvarez
- Milton Matsumoto
- Alexandre da Silva Glüher
- Josué Augusto Pancini
- Maurício Machado de Minas
- Samuel Monteiro dos Santos Junior (Independente)
- Walter Luis Bernardes Albertoni (Independente)

DIRETORIA

DIRETORES EXECUTIVOS

Diretor-Presidente
Octavio de Lazari Junior

Diretores Vice-Presidentes

- Marcelo de Araújo Noronha
- André Rodrigues Cano
- Cassiano Ricardo Scarpelli
- Eurico Ramos Fabri

Diretores Gerentes

- Moacir Nachbar Junior
- Renato Ejnisman
- Walkiria Schirrmeister Marchetti
- Guilherme Muller Leal
- Rogério Pedro Câmara

- João Carlos Gomes da Silva
- Bruno D'Ávila Melo Boetger
- Glaucimar Peticov
- José Ramos Rocha Neto

Diretores Adjuntos

- Antonio José da Barbara
- Edson Marcelo Moreto
- José Sérgio Bordin
- Leandro de Miranda Araujo
- Roberto de Jesus Paris

Diretores Departamentais

- Ademir Aparecido Correa Junior
- André Bernardino da Cruz Filho
- André Ferreira Gomes
- Antonio Carlos Melhado
- Antonio Daissuke Tokuriki
- Carlos Wagner Firetti
- Clayton Camacho
- Edilson Dias dos Reis
- Edilson Wiggers
- Fernando Antônio Tenório
- Fernando Freiburger
- Fernando Honorato Barbosa
- José Augusto Ramalho Miranda
- José Gomes Fernandes
- Julio Cardoso Paixão
- Klayton Tomaz dos Santos
- Layette Lamartine Azevedo Júnior
- Leandro José Diniz
- Manoel Guedes de Araujo Neto
- Marcelo Frontini
- Marcelo Santos Dall'Occo
- Marcio Henrique Araujo Parizotto
- Marcos Aparecido Galende
- Marlos Francisco de Souza Araujo
- Mauricio Gomes Maciel

- Oswaldo Tadeu Fernandes
- Paulo Eduardo Waack
- Roberto Medeiros Paula
- Vinicius Urias Favarão
- Waldemar Ruggiero Júnior

Diretores

- Alexandre Cesar Pinheiro Quercia
- Alexandre Panico
- André Luis Duarte de Oliveira
- Carlos Alberto Alástico
- Carlos Henrique Villela Pedras
- Carlos Leibowicz
- Edmir José Domingues
- Francisco José Pereira Terra
- Gilvandro Matos Silva
- Jeferson Ricardo Garcia Honorato
- Jefferson Ricardo Romon
- José Leandro Borges
- Juliano Ribeiro Marcílio
- Julio Cesar Joaquim
- Nairo José Martinelli Vidal Júnior
- Nilton Pereira dos Santos Junior
- Renata Geiser Mantarro
- Roberto França
- Romero Gomes de Albuquerque
- Rubia Becker
- Ruy Celso Rosa Filho
- Vasco Azevedo
- Victor Rosa Marinho de Queiroz

Diretores Regionais

- Alberto do Nascimento Lemos
- Almir Rocha
- Altair Luiz Guarda
- Altair Naumann
- Amadeu Emilio Suter Neto
- André Vital Simoni Wanderley

- César Cabús Berenguer Silvano
- Deborah D'Avila Pereira Campani Santana
- Delvair Fidêncio de Lima
- Francisco Henrique França Fernandes
- Geraldo Dias Pacheco
- João Pedro da Silva Villela
- José Flávio Ferreira Clemente
- José Roberto Guzela
- Marcos Daniel Boll
- Nelson Veiga Neto
- Osmar Sanches Biscuola
- Paulo Roberto Andrade de Aguiar
- Rogerio Hufenbaecher
- Telma Maria dos Santos Calura

COMITÊS SUBORDINADOS AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

COMITÊS ESTATUTÁRIOS

Comitê de Auditoria

- Milton Matsumoto – Coordenador
- Paulo Roberto Simões da Cunha – Especialista Financeiro
- Wilson Antonio Salmeron Gutierrez
- Paulo Ricardo Satyro Bianchini
- José Luis Elias

Comitê de Remuneração

- Luiz Carlos Trabuço Cappi – Coordenador
- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
- Milton Matsumoto
- Fabio Augusto Iwasaki (membro não administrador)

COMITÊS NÃO ESTATUTÁRIOS

Comitê de Integridade e Conduta Ética

- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme – Coordenador
- Milton Matsumoto
- Alexandre da Silva Glüher
- Josué Augusto Pancini
- Maurício Machado de Minas
- Octavio de Lazari Junior
- Marcelo de Araújo Noronha
- André Rodrigues Cano
- Glaucimar Peticov

- Clayton Camacho
- Edilson Wiggers
- Nairo José Martinelli Vidal Júnior
- Renata Geiser Mantarro
- Vinicius José de Almeida Albernaz

Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital

- André Rodrigues Cano – Coordenador
- Octavio de Lazari Junior
- Josué Augusto Pancini
- Maurício Machado de Minas
- Marcelo de Araújo Noronha
- Cassiano Ricardo Scarpelli
- Eurico Ramos Fabri
- Moacir Nachbar Junior
- Vinicius José de Almeida Albernaz
- Marlos Francisco de Souza Araujo

Comitê de Riscos

- Alexandre da Silva Glüher – Coordenador
- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
- André Rodrigues Cano

Comitê de Sucessão e Nomeação

- Luiz Carlos Trabuço Cappi – Coordenador
- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
- Milton Matsumoto
- Octavio de Lazari Junior
- André Rodrigues Cano
- Glaucimar Peticov

Comitê de Sustentabilidade e Diversidade

- André Rodrigues Cano – Coordenador
- Luiz Carlos Trabuço Cappi
- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
- Milton Matsumoto
- Alexandre da Silva Glüher
- Josué Augusto Pancini
- Maurício Machado de Minas
- Octavio de Lazari Junior
- Marcelo de Araújo Noronha
- Eurico Ramos Fabri
- Cassiano Ricardo Scarpelli
- Moacir Nachbar Junior
- Glaucimar Peticov
- Leandro de Miranda Araujo
- Oswaldo Tadeu Fernandes

COMITÊ SUBORDINADO AO DIRETOR-PRESIDENTE

Comitê Executivo de Divulgação

- Leandro de Miranda Araujo – Coordenador
- Octavio de Lazari Junior
- Marcelo de Araújo Noronha
- André Rodrigues Cano
- Cassiano Ricardo Scarpelli
- Eurico Ramos Fabri
- Moacir Nachbar Junior
- Antonio José da Barbara
- Carlos Wagner Firetti
- Marcelo Santos Dall'Occo
- Marcos Aparecido Galende
- Oswaldo Tadeu Fernandes
- Antonio Campanha Junior
- Vinicius José de Almeida Albernaz

CONSELHO FISCAL

Efetivos

- Ariovaldo Pereira – Coordenador
- Cristiana Pereira
- Domingos Aparecido Maia
- José Maria Soares Nunes
- Ivanyra Maura de Medeiros Correia

Suplentes

- João Batista de Moraes
- Nilson Pinhal
- Renaud Roberto Teixeira
- Genival Francisco da Silva
- Reginaldo Ferreira Alexandre

Ouvidoria

- Nairo José Martinelli Vidal Júnior – Ouvidor

Departamento de Contadoria Geral

- Oswaldo Tadeu Fernandes
- Contador – CRC 1SP271968/O-5



Relatório de asseguuração dos auditores independentes

GRI 102-56

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

Introdução

Fomos contratados pelo Banco Bradesco S.A (“Bradesco”) para apresentar nosso relatório de asseguuração limitada sobre a compilação das Informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2019 (“Relatório Integrado”) do Bradesco relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

Responsabilidades da Administração do Bradesco

A administração do Bradesco é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações constantes do Relatório Integrado de acordo com as diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* (GRI-Standards), conforme descrito no “Sumário de Conteúdo GRI” do Relatório Integrado 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 uma conclusão sobre as informações constantes do Relatório Integrado, com base no trabalho de asseguuração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CT 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguuração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações 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 constantes do Relatório Integrado 2019, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguuração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Bradesco e outros profissionais do Bradesco

que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório Integrado 2019, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguuração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguuração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Integrado 2019, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes do Relatório Integrado 2019 e de outras

circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) Planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório Integrado 2019 do Bradesco;

(b) 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 constantes do Relatório Integrado 2019; 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 Standards) aplicáveis na elaboração das informações constantes do Relatório Integrado.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada 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 constantes do Relatório Integrado 2019. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Relatório Integrado 2019. 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 sujeitos 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.

Critérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado

As informações de sustentabilidade constantes da versão resumida do Relatório Integrado relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, foram elaboradas pela Administração do Bradesco com base nos critérios descritos no item “apresentação” da Versão Resumida do Relatório Integrado.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Integrado, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes GRI Standards, conforme descrito no “Índice de Conteúdo GRI” do Relatório Integrado do Bradesco.

Osasco, 19 de maio de 2020

KPMG Auditores Independentes
CRC SP – 028567/F

André Dala Pola
Contador CRC 1SP214007/O-2



informações corporativas

BANCO BRADESCO S.A.

Cidade de Deus – Osasco (SP)
CEP: 06029-900
www.bradesco.com.br

Departamento de Controladoria

Área de Sustentabilidade Corporativa
Telefone: (11) 3684-8777
www.bradescosustentabilidade.com.br

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

Departamento de Relações com o Mercado

Telefone: (11) 2194-0922
banco.bradesco/ri
investidores@bradesco.com.br

Departamento de Contadoria Geral

Telefone: (11) 3684-3702
investidores@bradesco.com.br

Atendimento a acionistas

Para o exercício de seus direitos ou informações sobre posições de ações, dividendos e outras, 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

Telefone: 0800 701 1616
bradescocustodia@bradesco.com.br



créditos

COORDENAÇÃO GERAL

Bradesco - Departamento de Relações com o Mercado

CONSULTORIA PARCEIRA (COORDENAÇÃO EDITORIAL, CONSULTORIA PARA AS DIRETRIZES GRI E DESIGN)

Report Sustentabilidade

FOTOGRAFIA

Deco Cury e Acervo Bradesco

ILUSTRAÇÕES

Cássio Bittencourt

AUDITORIA

KPMG Auditores Independentes

IMPRESSÃO E ACABAMENTO

Stilgraf



bradesco