



RE LA TÓ RIO

integrado

2017

Sumário

03	Destaques de 2017
08	Mensagem da administração
10	Sr. Lázaro de Mello Brandão
12	Perfil
24	Geração de valor
69	Governança corporativa
78	Sustentabilidade
96	Tecnologia e inovação
103	Stakeholders
151	Sobre o Relatório
158	Sumário GRI
170	Carta de Asseguração
173	Informações Complementares
204	Créditos
204	Informações Corporativas

Destaques de 2017

Os fatos mais relevantes do ano para a Organização

Processo sucessório

O senhor Lázaro de Mello Brandão transferiu, em outubro de 2017, o cargo de Presidente do Conselho de Administração do Bradesco para o Diretor-Presidente Luiz Carlos Trabuço Cappi. O executivo manteve ambos os cargos a partir de outubro, e o novo Diretor-Presidente nomeado pelo Conselho de Administração assume a posição a partir de março*. O senhor Lázaro Brandão permanece na Presidência do Conselho das sociedades controladoras do Banco.

*Evento subsequente: em 5/2/2018, o Conselho de Administração aprovou a indicação de Octávio de Lazari Júnior para assumir a Presidência da Diretoria Executiva; em 13/3/2018, o Conselho de Administração aprovou a nomeação de Octávio de Lazari Júnior para a posição de Diretor Executivo Presidente.

2017 em resumo

Ao longo do ano, observamos uma retomada significativa da originação de crédito, principalmente em pessoas físicas e pequenas empresas, o que permitiu que, ao fim de 2017, a carteira de crédito voltasse a crescer.

Observamos forte retração da inadimplência, o que permitiu boa redução nas despesas de provisão para perdas de crédito.

Avançamos na Captura de Sinergias de Receitas e Custos referentes à nossa recente aquisição.

Avançamos na nossa Estratégia Digital com a evolução das agências digitais e com o lançamento do Next.

A Bradesco Seguros ampliou o seu *market share* para cerca de 26%, o maior registrado nos últimos anos.

Integramos novamente o Índice Dow Jones de Sustentabilidade nas carteiras Dow Jones Sustainability World & Emerging Markets.

Pelo 13º ano consecutivo, figuramos no Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3.

Índices de Sustentabilidade

DJSI

Fomos selecionados novamente para integrar o Índice Dow Jones de Sustentabilidade, nas carteiras DJSI World e DJSI Emerging Markets.

ISE

Integramos o Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 (ISE) pelo 13º ano consecutivo.

ICO2

Fazemos parte da lista das 26 empresas integrantes do Índice de Carbono Eficiente (ICO2) da B3.

Prêmios

MARCA MAIS VALIOSA DO BRASIL

Fomos eleitos, pelo sexto ano consecutivo, a “Marca Mais Valiosa do Brasil” no setor financeiro, em levantamento da consultoria do grupo britânico WPP, Kantar Vermeer, em parceria com a revista *IstoÉ Dinheiro*.

EMPRESA MAIS

Vencemos o prêmio Empresas Mais, na categoria Bancos, concedido pelo jornal O Estado de São Paulo, em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA) e Austin Rating.

AS MELHORES DA DINHEIRO

Vencemos em Governança Corporativa no guia As Melhores da Dinheiro 2017. A Bradesco Vida e Previdência ganhou o prêmio de melhor empresa no setor e foi destaque nas categorias Sustentabilidade Financeira e Inovação e Qualidade (revista *IstoÉ Dinheiro*).

GREAT PLACE TO WORK

Great Place to Work, consultoria especializada em gestão de pessoas, traz nossa instituição entre as 150 melhores empresas para trabalhar no Brasil. Participaram do estudo, que avaliou o ambiente de trabalho, as práticas e benefícios oferecidos aos colaboradores, 1.963 empresas.

EFINANCE

Nos destacamos no Prêmio efinance 2017, promovido pela revista Executivos Financeiros, nas categorias: CIO do ano, Back Office, Gestão de Projetos, Segurança Byod, Integração de Negócios, Governança de TI, Câmbio em ATM e APP Crédito.

PRÊMIO VALOR INOVAÇÃO BRASIL

Vencemos a categoria de empresa mais inovadora em serviços financeiros, na premiação organizada pelo jornal Valor Econômico e pela Consultoria Strategy& do Network PwC.

EXECUTIVO DE TI DO ANO

Destaque no prêmio Executivo de TI do Ano, na categoria Bancos, com o case "BIA – Bradesco Inteligência Artificial – Central de Atendimento às Agências – with Watson" (Estudo IT Mídia em parceria com a Korn Ferry).

EFMA GLOBAL INNOVATOR

Fomos os vencedores do Prêmio Silver no Efma Global Established Player.

UNIBRAD – MELHOR UNIVERSIDADE CORPORATIVA DO MUNDO

A UniBrad recebeu o título de Melhor Universidade Corporativa do Mundo. O Prêmio Internacional Global CCU Awards 2017 reconheceu na UniBrad as melhores práticas e programas de educação corporativa na premiação do Instituto Global Council of Corporate Universities.

EMPRESA MAIS INOVADORA EM SERVIÇOS FINANCEIROS

Fomos eleitos a empresa mais inovadora em serviços financeiros, no Prêmio Valor Inovação Brasil, organizado pelo jornal Valor Econômico e pela Consultoria Strategy& do Network Office PwC. Conquistamos também o 5º lugar no ranking geral das empresas mais inovadoras.

MELHOR PROJETO EM CYBER SECURITY DO ANO

Vencemos na categoria Cyber Security do Tech Projects of the Year, promovido pela revista britânica *The Banker*. A premiação foi obtida com o case "Using Big data Technology to Prevent Attacks Against ATM".

BIA – BRADESCO INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Destaque no prêmio "Executivo de TI do Ano", na categoria Bancos, com o case "BIA – Bradesco Inteligência Artificial – Central de Atendimento às Agências – with Watson" (Estudo IT Mídia em parceria com a Korn Ferry).

PRÊMIO NACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA

Recebemos a Categoria Ouro pela Excelência em Gestão no Prêmio Nacional de Qualidade de Vida, concedido pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida. Esse reconhecimento possui suas bases nos fundamentos do Modelo de Excelência da Gestão da Fundação Nacional de Qualidade, adaptados aos objetivos e à gestão dos Programas de Qualidade de Vida e ao Modelo de Ambiente de Trabalho Saudável da Organização Mundial da Saúde.

GUIA EXAME

Fomos selecionados entre as empresas mais sustentáveis do Brasil pelo *Guia Exame de Sustentabilidade 2017*, no segmento de Instituições Financeiras, Bancos e Seguradoras.

VIGEO EIRIS

Fomos escolhidos, pela primeira vez, para compor o Best Emerging Markets Performers Ranking, da Vigeo EIRIS, agência europeia pioneira em análise ESG (ambiental, social e de governança, sigla em inglês).

PRÊMIO ÉPOCA RECLAME AQUI

O Branco Bradesco Financiamentos, recebeu o Prêmio Época Reclame Aqui 2017, como a melhor empresa para o Consumidor no segmento de financiamentos de veículos. O evento reconhece as empresas que utilizam de práticas bem-sucedidas no atendimento ao cliente e respeito ao Consumidor. Este resultado demonstra o respeito que temos para com os nossos clientes e traduz no atendimento das reclamações os valores de nossa Organização.

MELHOR EMPRESA DO SETOR FINANCEIRO

O Bradesco Financiamentos recebeu o troféu de melhor empresa do setor financeiro da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). O evento homenageia as empresas que se destacaram em seu segmento de atuação, conseguindo resultados favoráveis em seus balanços financeiros, com planejamento, investimentos e gestão eficiente.

Certificações

OHSAS 18001 - SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL

Essa certificação internacional define um conjunto de procedimentos utilizados em um sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional e, até o momento, abrange cerca de 1,2 mil funcionários. O Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho (SGSST), utilizado nas dependências certificadas pela OHSAS 18001:2007, está sendo implementado nas mesmas unidades abrangidas pelo Sistema de Gestão da Responsabilidade Social Corporativa, que abrange 98.808 mil funcionários.

ISO 14001 - GESTÃO AMBIENTAL

Sistema de gestão das atividades para o cumprimento de objetivos estratégicos e ambientais do negócio, destacando o consumo de energia, água e geração de resíduos. A certificação abrange o prédio da Avenida Paulista, em São Paulo (SP), o CTI, bem como os prédios administrativos do Núcleo Cidade de Deus (incluindo a Fundação Bradesco), que correspondem a uma área total de 338.764,00m² que lota mais de 10.606 funcionários e 1.900 trabalhadores terceirizados.

GOODPRIV@CY - PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

É um padrão estabelecido internacionalmente, que abrange requisitos para o gerenciamento da proteção e privacidade dos dados nas organizações, atestando que o usuário certificado mantém em funcionamento um Sistema de Gestão para a Proteção de Dados (Data Management System - DMS). O Bradesco possui três certificados que foram concedidos para produtos e serviços da Organização.

ISAE 3402

Trata-se de relatório emitido anualmente de acordo com padrão internacional (International Standard on Assurance Engagements 3402 – Relatórios de Asseguração de Controles em Organização Prestadora de Serviços). O Bradesco possui o relatório de asseguração dos auditores independentes sobre a descrição, projeto e eficácia operacional dos controles relacionados aos serviços de custódia e controladoria de fundos de investimento e carteiras administradas, e administração de fundos de investimento.

ISO 9001 - GESTÃO DA QUALIDADE

Essa certificação é a comprovação formal de que todas as atividades relacionadas à qualidade do produto ou serviço foram planejadas, implantadas e controladas. O Banco possui 16 escopos certificados, que têm por objetivo melhorar continuamente o desempenho dos processos e dos negócios, além de buscar o aumento da satisfação do cliente, considerando as necessidades de todas as partes interessadas.

ISO 27001 - GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O Bradesco possui três certificados, um abrangendo os processos relacionados à segurança lógica visando à garantia das senhas de acesso aos aplicativos e à infraestrutura tecnológica interna do Banco Bradesco na área de segurança de TI; um aplicado aos processos de infraestrutura, gestão de armazenamento e operação de tecnologia da informação do Banco; e um relacionado ao Projeto, Processo Operacional, Monitoria, Gerenciamento e Qualidade do setor de Segurança Lógica da Bradesco Seguros e Previdência.

ISO 20000 - GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

Dois certificados foram concedidos abrangendo os seguintes serviços: processamento de rotinas e serviços transacionais, transferência de arquivos, impressão de relatórios e documentos para clientes, comunicação de dados, instalação de software e suporte em equipamentos nas dependências dos usuários, do Banco; e transmissão, processamento, comunicação e impressão de dados, da Bradesco Seguros.

SISTEMA DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

Alinhado ao conceito de sustentabilidade inserido em nossa estratégia de negócios, o sistema tem por objetivo promover a melhoria contínua das relações e do ambiente de trabalho, estendendo o compromisso de respeito aos Direitos Humanos, Direitos da Criança e Direitos Fundamentais do Trabalho aos seus fornecedores.

Mensagem da Administração

GRI 102-14

Prezados senhores,

2017 foi um ano desafiador, mas que revelou uma perceptível retomada da atividade econômica do País.

No Bradesco, mesmo em um ambiente de incertezas, escrevemos mais um capítulo de conquistas e avanços importantes em nossa história, resultado de uma estratégia equilibrada de atuação, com diferentes fontes para a geração de negócios e resultados, diversificando, assim, os riscos intrínsecos à atividade. Também, impulsionados pela vocação do pioneirismo e determinação de ser contemporâneo, em todas as épocas, nossa estrutura tecnológica evolui, constantemente, em sinergia com os avanços e as novas formas de interação da sociedade com os meios digitais e a mobilidade, combinada ao aprimoramento técnico e profissional do quadro de funcionários, pilares fundamentais da nossa Organização.

Com mais de 75 anos de vida profissional dedicados exclusivamente à Organização Bradesco, com magníficos exemplos de trabalho, honradez e ética, o Sr. Lázaro de Mello Brandão apresentou carta de renúncia ao cargo de Presidente do Conselho de Administração do Banco, no dia 10 de outubro de 2017, permanecendo na Presidência do Conselho das Empresas Controladoras do Bradesco. Originário da Casa Bancária Almeida & Cia., instituição financeira que em 1943 se transformou no Banco Brasileiro de Descontos S.A., hoje Banco Bradesco S.A., conduziu com maestria, ao longo desses anos, os princípios e valores que serviram de alicerce para nossa Organização.

Inerente à cultura do Banco, a responsabilidade social tem como ponto forte o trabalho desenvolvido pela Fundação Bradesco, um dos maiores programas socioeducacionais privados do Brasil. Com mais de seis décadas investindo na formação educacional, em suas 40 escolas próprias, proporciona, gratuitamente, ensino de qualidade para crianças, jovens e adultos, além de disponibilizar material escolar, uniformes, alimentação e assistência médica-odontológica. Em 2017, a Fundação acolheu cerca de 96.754 alunos.

Suplantando obstáculos com investimentos e atitudes construtivas, registramos o Lucro Líquido de R\$ 19,024 bilhões, sendo reservado aos acionistas, na forma de Juros sobre o Capital Próprio, o montante de R\$ 7,204 bilhões, correspondendo a 51,7% (líquido de IR Fonte 44,0%) do Lucro Líquido Contábil. Com relação ao Lucro Líquido Recorrente, a participação do Grupo Bradesco Seguros foi expressiva com 29%. Os Ativos Totais somaram R\$ 1,298 trilhão, o Patrimônio totalizou R\$ 110,457 bilhões e o Índice de Eficiência Operacional atingiu 40,8%. O bom desempenho demonstra a solidez e renova a visão de futuro da Organização, sempre comprometida com iniciativas reconhecidas mundialmente em sustentabilidade e governança corporativa.

Para a Organização, há razões de otimismo quanto ao Brasil de amanhã e, nesse contexto, reiteramos as perspectivas positivas em relação à capacidade de crescimento do País. Confiantes em 2018, estaremos atentos às oportunidades de negócios que surgirem diante de um mercado cada vez mais acirrado. Assim, para superar as expectativas e manter o crescimento sustentável, o Bradesco segue buscando integrar seus princípios ao planejamento estratégico, visando oferecer, cada vez mais, produtos e serviços diversificados e uma extensa e bem distribuída rede de atendimento qualificada e moderna.

As realizações do exercício são fruto do trabalho dedicado de funcionários e demais colaboradores, aos quais direcionamos nossos agradecimentos, extensivos aos nossos acionistas e clientes, pelo apoio, confiança e preferência com que nos têm distinguido.

Luiz Carlos Trabuço Cappi

Presidente do Conselho de Administração e Diretor-Presidente

LÁZARO DE MELLO BRANDÃO

Uma trajetória que escreve a história do Bradesco

Ele nasceu e cresceu em meio às lidas no campo, mas se tornou uma referência trabalhando em um banco. Ao renunciar à presidência do Conselho de Administração do Bradesco, em outubro de 2017, Lázaro de Mello Brandão fechou um ciclo em sua singular carreira de executivo financeiro, que começou como caixa bancário aos 16 anos, em 1942, na Casa Bancária Almeida & Cia, que viria a se tornar o Bradesco.

Aos 91 anos, ele continuará ligado à Organização, presidindo a Fundação Bradesco e a Cidade de Deus Participações. Ao ser questionado se mudaria sua rotina com as novas atribuições, respondeu que sempre chegou no Banco às 7 horas e talvez agora passe a entrar mais tarde: "Uns 15 minutos mais tarde". A resposta não poderia ser mais emblemática, tendo em vista sua história profissional.

Já aos 12, 14 anos de idade, segundo relatado no livro *Lázaro de Mello Brandão - A Senda de um Executivo Financeiro*, de Celso Castro e Sérgio Praça, publicado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), não conseguia se ver seguindo os passos do pai e dos avós, trabalhando na agricultura. Natural de Itápolis, no interior paulista, ele já mirava uma carreira em um banco, onde percebia haver mais "estabilidade, respeito da comunidade", um "certo prestígio na sociedade". Anos depois, como estagiário da filial da Casa Bancária em Vera Cruz (SP), já se interessava em ter "informações detalhadas dos procedimentos da área de contabilidade, de relacionamento, convênios" etc.

Foi em 1943 que sua vida cruzou com a de Amador Aguiar, contratado para comandar a transformação da Casa Bancária no Banco Brasileiro de Descontos. Desde os primeiros tempos na carreira, o afinco, a dedicação e o interesse por todas as áreas do Banco levou Lázaro de Mello Brandão a galgar postos, passando de escriturário a subchefe, depois chefe, e assim por diante. Jovem ainda, criou departamentos, como a Inspetoria, responsável pelo controle de processos, desempenho, qualificação de pessoal, qualidade de atendimento nas agências – isso nos anos 1940, e a Inspetoria existe até hoje.

Com a mudança do interior paulista para a capital de São Paulo, o Bradesco experimentou uma escalada histórica, abrindo mais e mais agências, adquirindo concorrentes e fincando sua sede em Osasco, na Cidade de Deus, sempre guiado pela visão de que teria de ser “aberto e popular, atender, em qualquer circunstância, o cidadão de qualquer nível” – definição de Amador Aguiar citada por Lázaro. Por mais que tenha se agigantado e modernizado, além de ter aberto agências no exterior, o Bradesco ainda é chamado de banco “doméstico” pelas suas lideranças. “Entendemos que temos muito a fazer ainda no Brasil”, afirma.

Em 1981, Amador Aguiar transferiu a Presidência-Executiva do Banco a Lázaro Brandão. Em 1990, repetiu o gesto, agora para a Presidência do Conselho de Administração. Durante cerca de nove anos, ele acumulou os dois cargos, até escolher Márcio Cypriano para a Presidência-Executiva, posteriormente ocupada por Luiz Carlos Trabuco Cappi.

Vale destacar a contribuição de Lázaro de Mello Brandão para o enraizamento na cultura do Banco em buscar o equilíbrio entre obter resultados no curto prazo e jamais perder a visão de perenidade construídas pelo Banco.

Neste contexto, Trabuco Cappi assume a presidência do Conselho de Administração e Lázaro de Mello Brandão poderá mudar a rotina de uma vida dedicada à instituição.

Carta do Sr. Lázaro de Mello Brandão

PROFISSÃO DE FÉ

Sou o único remanescente da Casa Bancária Almeida & Cia., predecessora do Banco Bradesco S.A.

Com ego à flor da pele, perpasso em minha memória vida de jornada de 75 anos no Bradesco.

Empenhado em profundidade, ascendi os degraus hierárquicos culminando com a Presidência Executiva e a Presidência do Conselho, outorgadas pelo mítico Amador Aguiar.

Lição que aprendi é que o orgulho do próprio desempenho deve sucumbir à sadia prática da renovação. Bem explícito no slogan "Ciclo". Não podemos desconsiderar estímulo orgânico.

Com estes pensamentos, decidi renunciar da honrosa Presidência do Conselho do Bradesco. Mantereí a Presidência das Holdings.

Com a consciência tranquila e enxergando a continuidade de sucesso inapelável, indico o lúdimo Presidente-Executivo que detém a Vice-Presidência do Conselho, para assumir a Presidência do Conselho.

Sobejamente fará trabalho de mérito, para gáudio do Elenco do Comando, Acionistas, Clientes e Autoridades Monetárias e, enfim, do Brasil.

Meus agradecimentos do fundo d'alma aos familiares e aos que se conectam com o Bradesco, aos que engalanam a primazia que o Bradesco desperta.

Prá frente!

Lázaro de Mello Brandão



PERFIL

Tradição e inovação
para todo tipo de cliente,
em qualquer lugar

CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS



O Bradesco

Amazonas, Rio Solimões. A embarcação Voyager inicia em Manaus uma viagem que vai atracar em 50 comunidades ribeirinhas e 11 municípios, percorrendo 1.600 quilômetros de rio. Leva nossa agência flutuante, que, desde 2009, promove a inclusão bancária, a educação financeira e o fomento ao desenvolvimento em regiões remotas no Norte do Brasil.

No mesmo dia, em uma grande cidade brasileira, um jovem abre em seu celular o NEXT, uma plataforma 100% digital do Bradesco que, mais do que tornar disponíveis produtos e serviços, se relaciona com o usuário a partir de seu comportamento, por meio de ferramentas interativas, e transforma a gestão do dinheiro em jornadas inteligentes rumo à conquista de objetivos.

Entre uma situação e outra, encontra-se o amplo leque de características que desenharam o perfil do Banco Brasileiro de Descontos S.A., o Bradesco em seus 74 anos de história. GRI 102-1, GRI 102-5

Com um pé na tradição e outro na inovação, construímos uma instituição de capital aberto que promove a inclusão bancária, estando presente, por meio de variados recursos, em todos os municípios brasileiros, com um portfólio de produtos e serviços diversificado, que inclui a maior seguradora da América Latina, e destinado a todas as faixas de público, compreendendo desde a pessoa física das regiões mais remotas do Brasil ao atendimento da maior empresa brasileira.

SEGMENTAÇÃO



PESSOA FÍSICA

PRIVATE BANK
DISPONIBILIDADE DE
INVESTIMENTOS A PARTIR DE
R\$ 5 MILHÕES

PRIME
REDA MENSAL A PARTIR DE
R\$ 10 MIL OU DISPONIBILIDADE
DE INVESTIMENTOS A PARTIR
DE R\$ 100 MIL

EXCLUSIVE
REDA MENSAL ENTRE R\$ 4 MIL
E R\$ 10 MIL OU INVESTIMENTOS
COMEÇANDO EM R\$ 40 MIL

CLASSIC
REDA MENSAL DE
ATÉ R\$ 4 MIL



PESSOA JURÍDICA

CORPORATE
FATURAMENTO
ANUAL ACIMA DE
R\$ 250 MILHÕES

EMPRESAS
FATURAMENTO ANUAL
DE R\$ 30 MILHÕES A
R\$ 250 MILHÕES

**VAREJO
EMPRESAS E
NEGÓCIOS**
FATURAMENTO ANUAL
ATÉ R\$ 30 MILHÕES

BRADESCO EXPRESSO E POSTOS DE ATENDIMENTO

Estrutura

GRI 102-2, GRI 102-6

PRINCIPAIS EMPRESAS

Atividades bancárias/financeiras

- Banco Bradesco S.A.
- Banco Bradescard S.A.
- Banco Bradesco Cartões S.A.
- Banco Bradesco Financiamentos S.A.
- Bradesco S.A. Corretora de TVM
- Ágora Corretora de TVM S.A.
- BRAM – Bradesco Asset Management S.A. DTVM
- Bradesco Leasing S.A.
- Bradesco Administradora de Consórcios Ltda.
- BEM DTVM

Seguros, planos de previdência complementar e títulos de capitalização

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

São 73,5 mil pontos físicos de atendimento, englobando 4,7 mil agências, 38 mil correspondentes bancários e 12 agências e subsidiárias no exterior, somadas às soluções digitais – internet, caixas eletrônicos, aplicativo de celular e Bradesco Expresso, entre outros –, que respondem atualmente por nada menos que 95% de todas as transações bancárias, realizadas pelos Canais Digitais Internet + Mobile + Telebanco + ATM, sem envolvimento do Bradesco Expresso. É essa estrutura, coordenada a partir de nossa sede, na Cidade de Deus, em Osasco (SP), que garante capilaridade e escala sem paralelo no setor financeiro privado nacional para atender nossos 70 milhões de clientes*, dos quais 25,8 milhões são correntistas, em um universo de quatro gerações distintas e diferentes perfis de renda. Em 2016, com a aquisição do HSBC Brasil, a maior de nossa história, ampliamos nossa rede e expandimos o nosso portfólio, aprimorando o atendimento aos segmentos de alta renda e multinacionais. GRI 102-3, GRI 102-7

* Clientes com operações, produtos e serviços ativos.

Atuação internacional GRI 102-4



Possuímos ainda três agências e nove subsidiárias no exterior. Nossas agências estão em Nova York, Grand Cayman e Londres, unidade que pertence à subsidiária Bradesco Europa. As subsidiárias são o Banco Bradesco Argentina S.A., em Buenos Aires; Banco Bradesco Europa S.A., em Luxemburgo; Bradesco North America LLC e Bradesco Securities, Inc., em Nova York; Bradesco Securities UK Limited, em Londres; Bradesco Securities Hong Kong Limited e Bradesco Trade Services Limited, em Hong Kong; Cidade Capital Markets LTD., em Grand Cayman; e Bradescard México, Sociedad de Responsabilidad Limitada, em Jalisco.

Rede de atendimento

Total de unidades

4.749 agências Varejo e Prime

3.899 postos de atendimento¹

928 postos de Atendimento Eletrônicos (PAEs)

38.798 postos do Bradesco Expresso

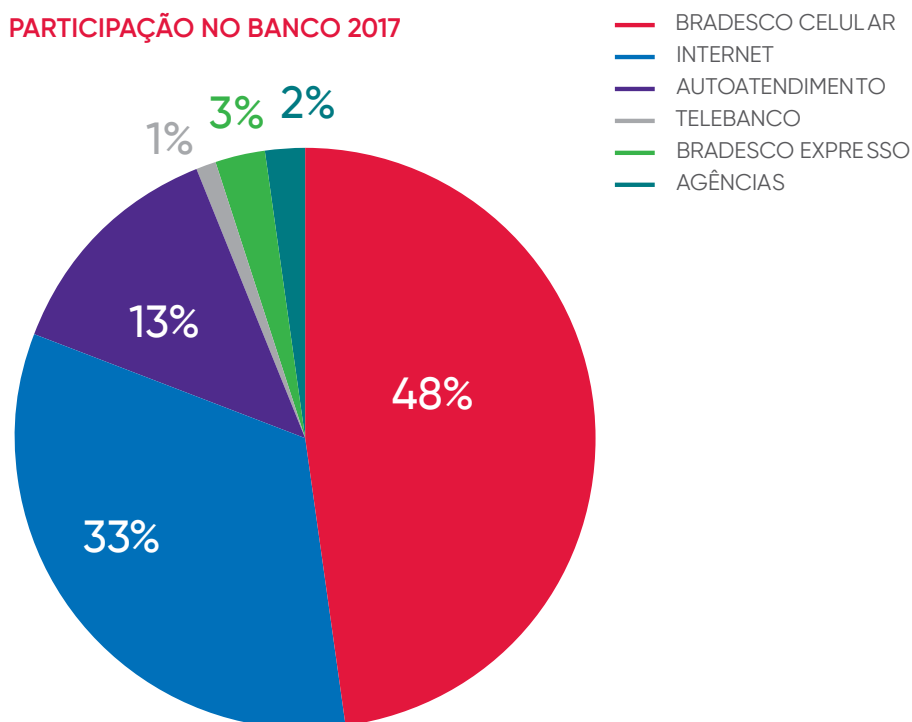
56.849 máquinas de autoatendimento²

¹ Postos de Atendimento em empresas e municípios.

² Compreende rede própria e redes complementares.

CANAIS DE AUTOATENDIMENTO

PARTICIPAÇÃO NO BANCO 2017



BRADESCO SEGUROS

Com o Grupo Bradesco Seguros, somos líderes de mercado no Brasil e na América Latina. Nossa Organização tem um amplo balcão de negócios não apenas para distribuir serviços financeiros, mas também os da seguradora. Além das agências bancárias, contamos com mais de 11 mil corretores, entre os mais de 47,3 mil ativos no mercado, e 38 mil correspondentes bancários. Em 2017, a seguradora cresceu 6,8% em prêmios obtendo um resultado de R\$ 76 bilhões, com aumento de 24% para 25,9% em *market share* - isto enquanto o mercado cresceu 5,7% em prêmios.

GRUPO BRADESCO SEGUROS

RAMO DE ATUAÇÃO	Market Share	Ranking
Previdência privada	27,9%	2º
Vida	19,9%	1º
Saúde	48,3%	1º
Capitalização	29,1%	1º
Auto	11,7%	2º
Ramos elementares	5,3%	5º
TOTAL	25,9%	1º

Destaques do Grupo Bradesco Seguros

LÍDERES DA SAÚDE 2017

A Bradesco Saúde sagrou-se campeã na categoria Saúde Suplementar no Prêmio Líderes da Saúde, concedido pelo Grupo Mídia, que publica a revista *Healthcare Management*.

PRONTUÁRIO ELETRÔNICO

Mais de 200 mil segurados foram cadastrados com seus prontuários eletrônicos na Bradesco Saúde e Mediservice.

PORTAL ELETRÔNICO

Lançamos o Portal de Negócios, uma versão mais moderna do *site* anterior, destinado à força de vendas. Atualmente, os canais *on-line* do Grupo Segurador recebem mensalmente mais de 1,5 milhão de acessos, de mais de 40 mil usuários cadastrados.

COBERTURA PERFORMANCE

Nossas empresas venceram cinco categorias do Prêmio Cobertura Performance, da Cobertura Editora, que publica a revista *Cobertura Mercado de Seguros*. Em Vida e Previdência, a Bradesco Seguros foi premiada nas categorias Previdência Privada, Prestamista e Vida Individual. Já em Ramos Elementares, o Grupo levou o troféu em Residência e Riscos Diversos.

DIRIJA BEM

O Dirija Bem é um aplicativo disponibilizado para todos os usuários iOS e Android com objetivo de ser um assistente pessoal do motorista, estimulando hábitos mais prudentes na condução e manutenção dos veículos e assim reduzindo o consumo de

combustível, emissão de gases poluentes e a ocorrência de acidentes de trânsito através do uso da tecnologia de telemetria.

Por meio do GPS e dos sensores do celular, informações como horário, distância, velocidade e suavidade da condução serão captadas e, através destas, serão enviadas dicas de direção e manutenção do veículo. Além disso, será gerado um *score* geral de comportamento no trânsito. Quanto maior o *score*, melhor a *performance* do motorista.

Atualmente, o aplicativo está em teste e possui aproximadamente 500 usuários, com 458 ativos, 8.200 viagens registradas e 545 mil quilômetros percorridos.

ANJO DA GUARDA

Como o objetivo de consolidar o novo posicionamento da Bradesco Auto/RE mediante a oferta de um atendimento ágil e surpreendente aos seus segurados.

Em caso de pane ou sinistro, em que seja solicitado um reboque para atendimento, a Bradesco aciona em paralelo um motociclista, que tem seu tempo de chegada inferior ao da chegada do reboque, treinado para acompanhar e auxiliar o segurado no que for necessário.

O profissional chegará ao local com ferramentas necessárias para consertos de pequena complexidade, o que garantirá agilidade no atendimento. No caso de bateria descarregada, por exemplo, o próprio "Anjo" poderá solucionar o problema. Evitando assim que um reboque seja deslocado até o local, reduzindo o consumo de combustível e emissão de gases poluentes. O motociclista acompanhará o Segurado até que o socorro chegue ao local. O segurado também pode optar por seguir para o seu destino e deixar que este profissional aguarde a chegada do guincho. O serviço também conta com *kit lanche*.

Para essa ação, o objetivo é passar a percepção de proteção e acolhimento pela seguradora e os profissionais que a representam e agilidade na solução e conclusão do seu problema.

Missão, Visão, Valores GRI 102-16

Promovemos recentemente uma revisão nas definições, com base na reformulação de nosso Código de Conduta Ética.

Acesse o Código de Conduta clicando em **banco.bradesco/ri** > Governança Corporativa > Compliance e Ética > Códigos de Ética.

MISSÃO

Contribuir para a realização das pessoas e para o desenvolvimento sustentável, mediante a oferta de soluções, produtos e serviços financeiros e de seguros, amplamente diversificados e acessíveis.

VISÃO

Ser a opção preferencial do cliente, tanto no mundo físico quanto no digital, diferenciando-se por uma atuação eficiente e para todos os segmentos de mercado.

VALORES

Valores são as crenças fundamentais da Organização, bem como os fatores de êxito e que servem de guia para o cumprimento da nossa missão e visão:

- a. Cliente como razão da existência da Organização;
- b. Ética em todas as atividades e relacionamentos;
- c. Transparência nas informações necessárias às partes interessadas;
- d. Crença no valor e na capacidade de desenvolvimento das pessoas;
- e. Respeito à dignidade e à diversidade do ser humano;
- f. 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;
- Amplo portfólio de produtos, serviços e soluções para todos os segmentos;
- Altos investimentos em tecnologia.

Contexto e estratégia

Os últimos anos têm sido bastante complexos e difíceis no Brasil, mas em 2017 começamos a receber sinais dos indicadores econômicos de que as dificuldades começaram a ser superadas. Este período recessivo, no entanto, nos apresentou desafios relevantes. O Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro foi negativo em 3,5% em 2015 e em 3,5% em 2016, o que se refletiu em um forte impacto para todos os segmentos da economia. Mesmo neste cenário, que levou a uma retração importante no crédito e a um aumento substancial dos nossos indicadores de inadimplência, temos apresentado resultados sustentáveis e expressivos nos últimos anos. Nossa operação tem se mostrado vencedora, com o retorno sobre patrimônio permanecendo ao redor de 18%, em um ano em que o PIB cresceu 1%.

Tal desempenho resulta de uma estratégia guiada pela busca contínua por eficiência, que combina diversificação de fontes de receita com uma gestão de riscos constante e efetiva. Em 2017, nossas

operações mostraram sinais de recuperação, com redução de 0,8 p.p. na inadimplência e de 15,9% nas despesas de Provisão para Devedores Duvidosos (PDD). Nossa carteira de crédito voltou a alcançar a estabilidade e encerrou este exercício com crescimento de 4,3%.

Entendemos que o Brasil está no caminho para retomar uma fase de crescimento, por meio do controle da inflação, redução dos juros e reformas importantes. Acreditamos que, neste novo estágio, estamos muito bem posicionados para voltarmos a expandir nossos negócios de forma expressiva, já que mantivemos nossos investimentos e nos preparamos para esta recuperação nos últimos anos.

ESCALA E DIVERSIFICAÇÃO

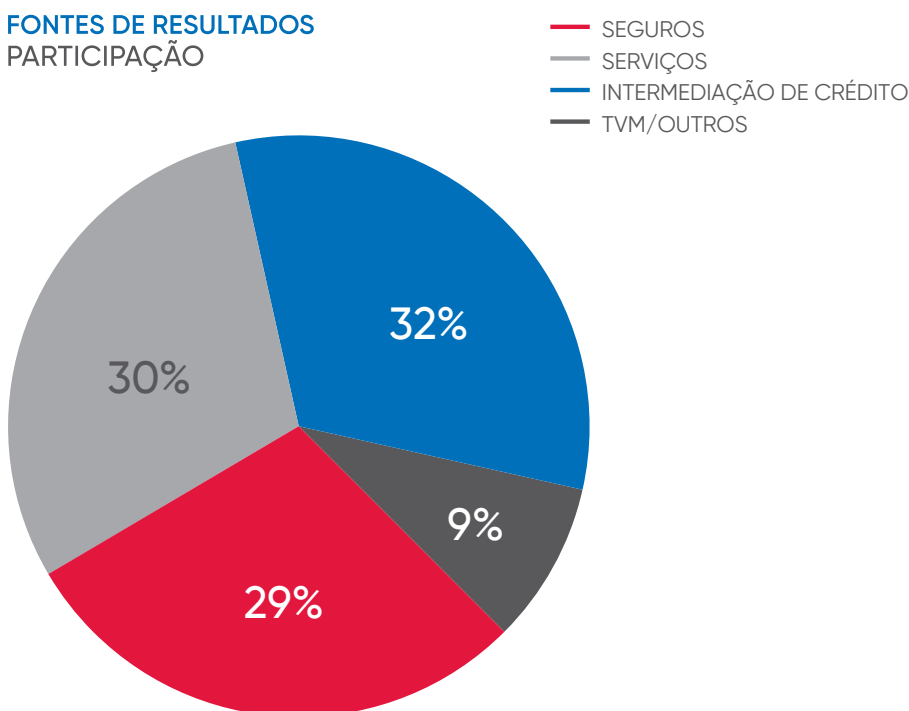
Um dos grandes diferenciais da Organização no mercado é nossa escala operacional. Temos posição de liderança em vários mercados, com destaque para ativos de crédito, recursos administrados, seguros e cartões. Não buscamos a liderança ou *market share* por si. Essas conquistas são consequência da nossa competitividade, qualidade e posicionamento histórico.

A escala de operações nos garante maior eficiência operacional e competitividade nos diversos mercados em que atuamos. Temos uma base de clientes ampla, segmentada de acordo com seu perfil e porte, o que nos permite fazer ofertas mais adequadas, maximizando a satisfação dos nossos clientes e a nossa capacidade em colocar os produtos no mercado.

Nossas linhas apresentam diferentes dinâmicas de desempenho e crescimento ao longo dos ciclos, o que reduz drasticamente a sua volatilidade do lucro. Destacamos, em particular, o segmento de seguros, que possui grande potencial de crescimento e recorrência de resultados.

Em 2017, as fontes de resultados ficaram assim distribuídas:

FONTES DE RESULTADOS PARTICIPAÇÃO



AQUISIÇÕES

Em junho de 2016, concluímos a aquisição do banco HSBC Brasil, assumindo, em 1º de julho, o controle de todas as suas operações. Três meses depois, num único final de semana, completamos a integração sistêmica dos dois bancos, colocando todos os clientes, agências e funcionários em uma única plataforma. O processo de captura de sinergias foi intensificado ao longo de 2017 e deverá estar concluído no final de 2018.

LIDERANÇA

A marca Bradesco é reconhecida como a mais valiosa do setor financeiro. Temos posicionamento de destaque em mercados estratégicos e importantes, como gestão de recursos, onde a BRAM (Bradesco Asset Management) lidera em gestão de ativos entre bancos privados e *cash management*, onde também somos líderes do mercado de cobrança.

Entre os bancos de investimentos, além de destaque no *ranking* de negócios, fomos reconhecidos pela nossa excelência em diversas publicações. Destacam-se ainda nossa atividade de cartões, onde possuímos plataformas inovadoras, como o programa de fidelidade Nivel, o cartão Elo e toda a base dos cartões Bradesco. Em seguros, somos líderes em ativos na América Latina.

CANAIS DE ATENDIMENTO

O Bradesco possui a maior e mais completa rede de agências do mercado doméstico, com presença em todos os municípios do Brasil, consolidando a atuação em todas as classes sociais e iniciativas empresariais. Este posicionamento nos proporciona uma condição diferenciada superior de captura de negócios, especialmente no novo ciclo de crescimento que esperamos para os próximos anos.

A nossa rede física se soma aos canais digitais e de autoatendimento, que hoje já processam 95% do total de nossas transações, realizadas pelos Canais Digitais (Internet, Mobile, Telebanco e ATM). No Bradesco Celular, já contamos com 11,6 milhões de clientes. Nosso Internet Banking registra 6,8 milhões de usuários e temos 29,4 milhões de clientes que se utilizam de nossos caixas eletrônicos.

Nossa rede está em constante transformação, atendendo o cliente da forma mais adequada, de acordo com o perfil de cada um. Temos agências e pontos de atendimento que funcionam como base para relacionamento e negócios.

As agências digitais atendem os clientes com um perfil de serviço altamente tecnológico, para os quais provemos, além de consultoria financeira, *chats on-line* e cesta de serviços diferenciados. Nossos canais oferecem um dos mais amplos portfólios de soluções do mercado com jornadas digitais pensadas a partir da experiência das pessoas.

Investimos constante e massivamente em tecnologia e inovação. Em 2017, o volume atingiu R\$ 6 bilhões. Esse é um dos pilares mais importantes da nossa operação. Disponibilizamos soluções de ponta para nossos clientes, o que nos coloca na vanguarda do desenvolvimento tecnológico bancário.

CULTURA EMPREENDEDORA

Temos uma cultura empreendedora alicerçada no respeito aos acionistas e clientes, na responsabilidade socioambiental, na segurança e na credibilidade, com prioridade em três frentes que sustentam nosso planejamento estratégico:

- Crescer organicamente, sem perder de vista as oportunidades de negócios, desde que comprometidas com a qualidade do atendimento, a eficiência operacional e financeira e a segurança dos produtos e serviços;
- Trabalhar com rígidos controles para identificar, avaliar e mitigar riscos intrínsecos às atividades, definindo riscos aceitáveis dependendo da operação;
- Conduzir os negócios com total transparência ética e remuneração adequada aos acionistas.

GESTÃO DE RISCOS

A Organização possui um processo robusto de Governança e Controle de Riscos, em consonância com as melhores práticas de mercado. A recente crise econômica ajudou a evidenciar a efetividade dos nossos processos. Leia mais sobre o tema no capítulo Gestão de Riscos.

SUSTENTABILIDADE DOS NEGÓCIOS

Gerimos o Bradesco para que seja uma empresa perene, capaz de gerar valor para a sociedade com práticas de negócios éticas e responsáveis, que proporcionem resultados no curto prazo e contribuam para a construção de um futuro próspero e sustentável.

PESSOAS

Como uma empresa que tem na carreira interna um dos pontos centrais de sua cultura, investimos constantemente em capacitação e desenvolvimento de nossos funcionários. Em 2017, destinamos R\$ 170,775 milhões a este trabalho, que contemplou mais de 954 mil participações em diversas soluções de aprendizagem.

SOLUÇÕES PARA O MERCADO DE CAPITALIS

O Bradesco oferece aos parceiros do mercado de capitais um portfólio diversificado de serviços, pautado pela excelência e avançada tecnologia. É um dos principais provedores de soluções para esse segmento e líder nacional e global de custódia qualificada de valores mobiliários. Dentre 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, BDR – *Brazilian Depositary Receipts*, cotas de fundos de investimento, CRI – *Certificados de Recebíveis Imobiliários* e debêntures); custódia de ações para lastro de DR – *Depositary Receipts*; empréstimo de ações; banco liquidante; controle operacional de tesouraria (carteira de renda fixa, produtos de captação, controle de caixa, piloto de reservas, controle dos

compulsórios etc.); depositário (*escrow account - trustee*); agente de compensação; representação fiscal e legal para investidores não residentes; e administração fiduciária para fundos de investimento.

O Bradesco Custódia possui 12 certificações relacionadas à Gestão da Qualidade ISO 9001:2008, 3 certificações referentes à proteção de dados GoodPriv@cy e certificação na norma internacional ISAE 3402, que compreende a emissão do relatório de Asseguração de Controles em Organização Prestadora de Serviços. Estas certificações ampliam as estruturas de controles, elevando o nível de eficácia e qualidade dos processos.

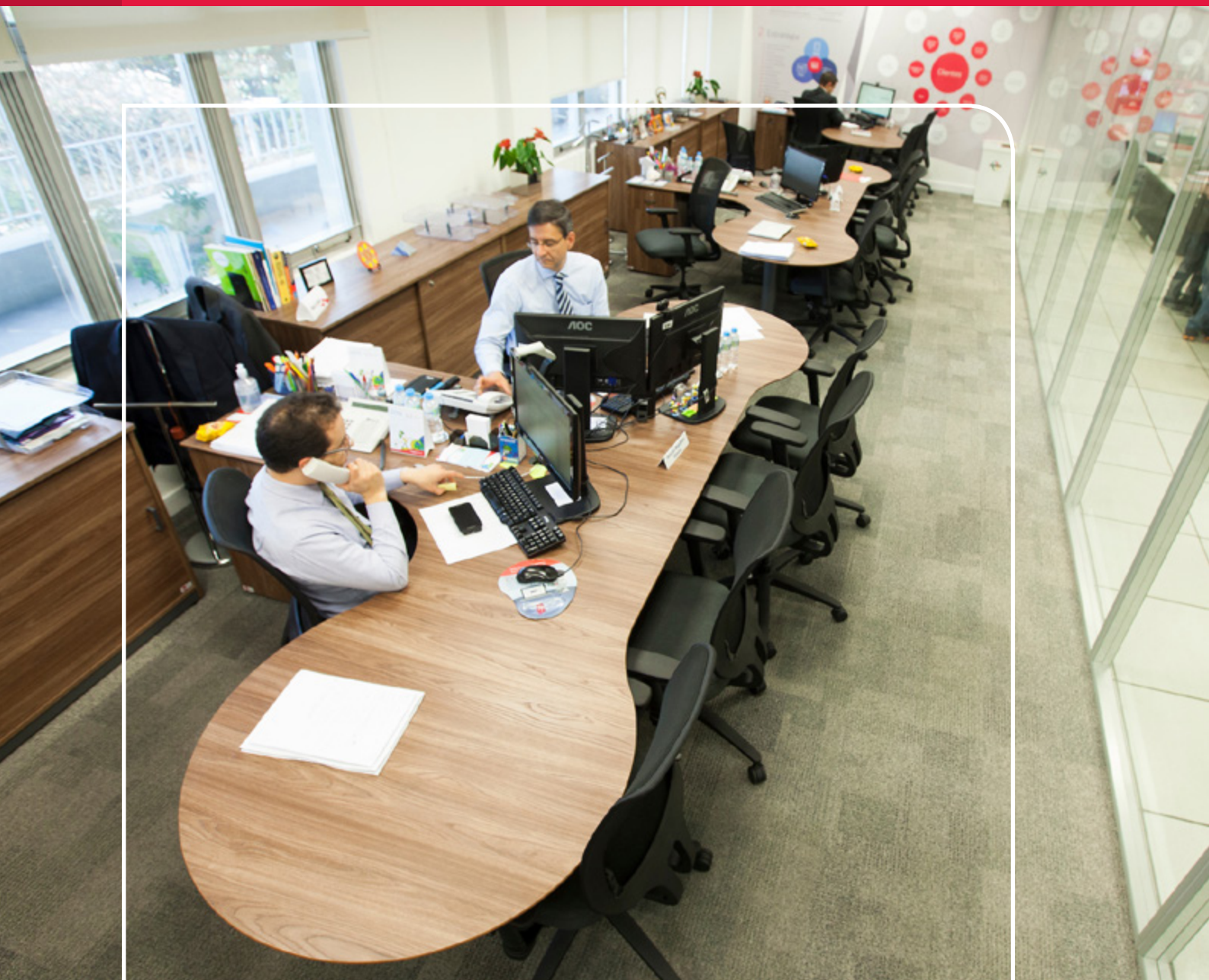
O total de ativos custodiados no Brasil é de R\$ 6,034 trilhões, e o Bradesco detém participação de 25,1% desse mercado, ocupando a posição de liderança.

Fonte: Ranking Anbima – base dez/2017.

PERSPECTIVAS

Nossa operação encontra-se ajustada em termos de qualidade de crédito e devemos ter grandes benefícios com a queda nas despesas de provisões, que devem continuar a ser reduzidas ao longo dos próximos trimestres. Estamos preparados para crescer, com um posicionamento especialmente favorável para capturar os benefícios da retomada do crescimento da economia. O ajuste de custos da nossa aquisição tem evoluído muito bem e, em breve, veremos os impactos nas sinergias de receitas.

Neste cenário, acreditamos que estamos muito bem posicionados para continuar entregando níveis de retorno adequados e sustentáveis.



GERAÇÃO DE VALOR

Combinação de atividades bancárias e de seguros para atender qualquer perfil de cliente

CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS



Modelo de negócios

Nossa estratégia está fundamentada em um modelo de negócios que combina as atividades bancárias e de seguros com uma estrutura segmentada, oferecendo um portfólio capaz de responder às necessidades de qualquer perfil de cliente. Nos posicionamos estrategicamente em todos os municípios brasileiros, alcançando uma capilaridade insuperável entre os concorrentes. Acreditamos ser este um elemento para aprofundar o relacionamento com nossos *stakeholders* e gerar valor no longo prazo, inclusive com os clientes não correntistas. Adicionalmente, trilhamos a rota da transformação digital, criando novos canais, serviços e experiências – fundamentos do posicionamento do Bradesco junto aos públicos mais conectados.

Construímos essa estratégia alicerçada em quatro pilares:

Pilares estratégicos



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.



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.



RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Atendemos a todos os públicos, com o objetivo de ser o primeiro banco e seguradora dos nossos clientes e reforçando o comprometimento com eles.



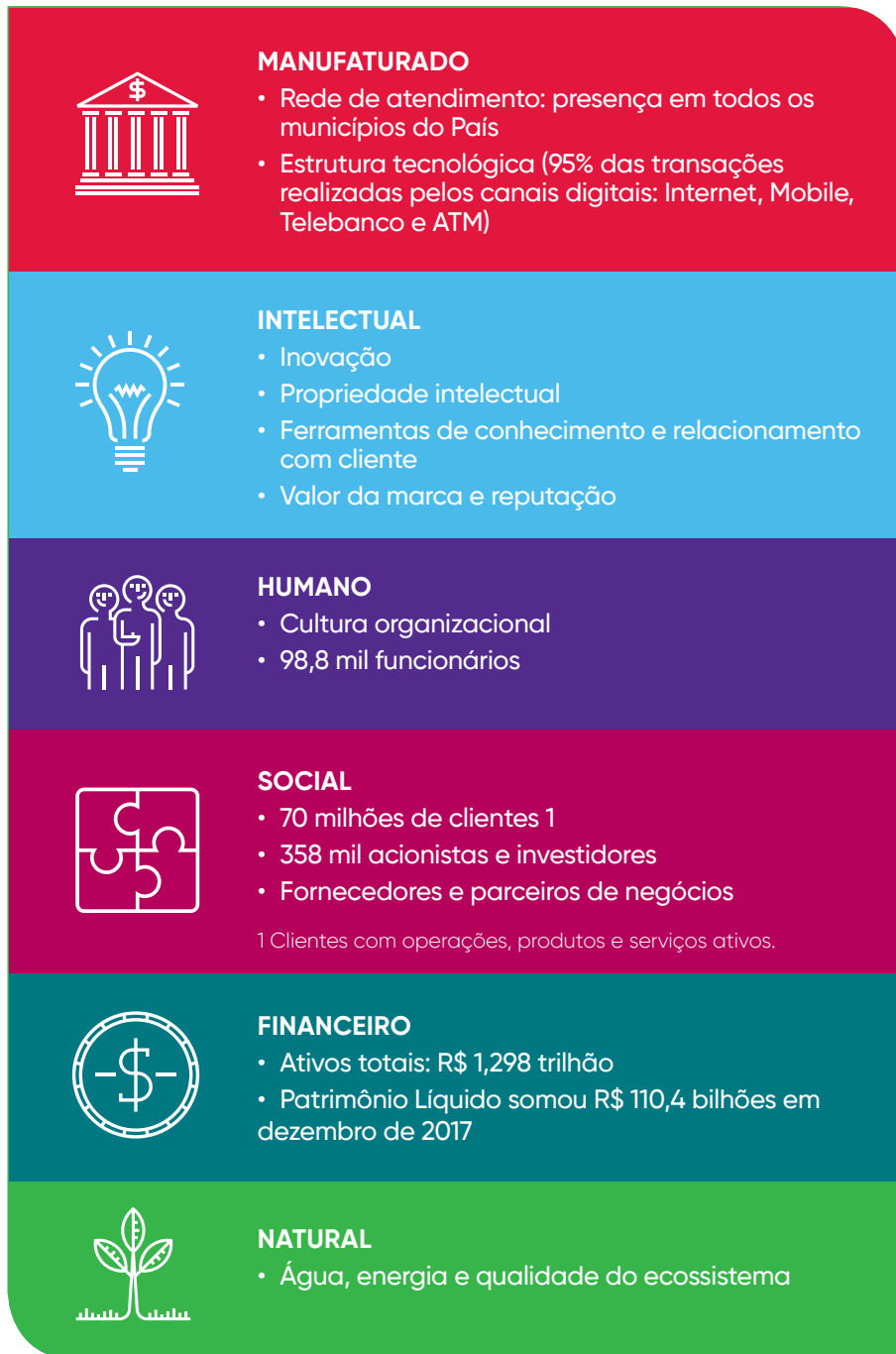
CAPITAL HUMANO

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

COMO O BRADESCO GERA VALOR

Insumos

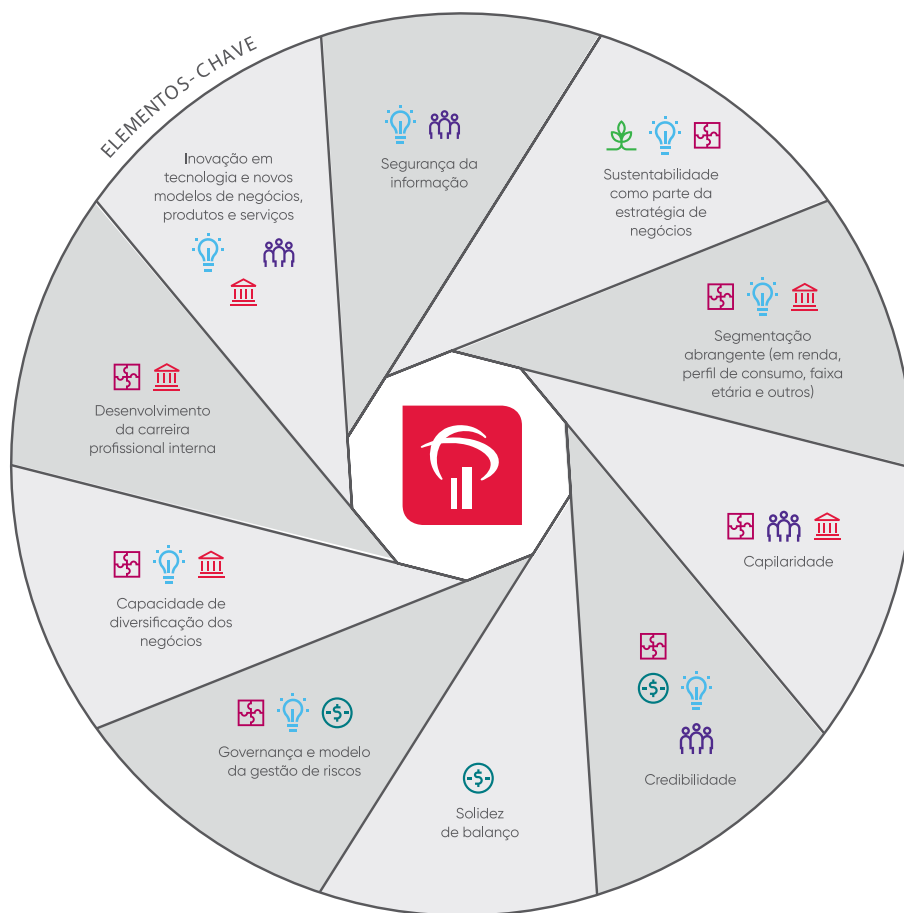
Perspectiva dos principais capitais que utilizamos





NATURAL

• Água, energia e qualidade do ecossistema



PRODUTOS E SERVIÇOS

BANCÁRIOS



Serviços à Pessoa Física
financiamento (imobiliário; consignado; pessoal; veículos), cartão de crédito, microcrédito, operações de câmbio e investimentos



Serviços à Pessoa Jurídica
capital de giro; repasses do BNDES; antecipações; câmbio; exportações; cartão de crédito; operações no exterior; crédito imobiliário; garantias, avais e financiamentos; Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), linhas de conta garantida e cheque especial



Serviços financeiros
cartões; conta-corrente; pagamento e recebimento de contas; operação de crédito; asset management; consórcio; mercado de capitais; derivativos; afiliação ou domicílio de cartões

SEGUROS



Serviços de Seguros
seguros; planos de previdência; títulos de capitalização

creito, microcreito,
operações de câmbio
e investimentos

de creito; operações
no exterior; crédito
imobiliário; garantias,
avais e financiamentos;
Microcrédito Produtivo
Orientado (MPO), linhas
de conta garantida e
cheque especial

management;
consórcio; mercado de
capitais; derivativos;
afiliação ou domicílio
de cartões

VALOR GERADO

CAPÍTULO

Satisfação do cliente e oferta de produtos
e serviços adequados

**Perfil, Geração de
valor, Sustentabilidade,
Tecnologia e inovação,
Stakeholders**

Fomento do crescimento econômico a partir de
financiamentos (a empresas, parcerias e impostos)

**Perfil, Sustentabilidade,
Stakeholders**

Inclusão social, acessibilidade e qualidade de vida
(presença em todo o País, bancarização e meios
customizados de acesso, desenvolvimento de cultura
previdenciária e provisão financeira das pessoas)

**Perfil, Sustentabilidade,
Tecnologia e inovação,
Stakeholders**

Inclusão e educação financeira e previdenciária (para
funcionários, clientes e sociedade em geral)

**Sustentabilidade,
Stakeholders**

Equilíbrio de receitas, solidez e solvência financeira (receita
diversificada) garantem resiliência

**Perfil, Geração de valor,
Sustentabilidade**

Qualidade do crédito (ampliação do crédito *versus*
redução da inadimplência)

Perfil, Geração de valor

Continua busca na melhora do Índice de Eficiência
Operacional

Geração de valor

CONVERGÊNCIA DE CLIENTES

Atuamos com foco permanente na inclusão bancária, oferecendo todos os tipos de canais de atendimento e investindo em ações de integração gradativa entre os ambientes físico e digital para obter uma convergência crescente de clientes. A ampliação do acesso aos canais digitais e modelos inovadores de atendimento se dá em um contexto de transformação digital, de forma a tornar a experiência bancária ainda mais conveniente, rápida e segura para o cliente, com o duplo benefício de reduzir custos e atrair públicos hiperconectados.

MODELO BEM-SUCEDIDO

Em 2017, reafirmamos nossos pilares estratégicos e avançamos em cada um deles. Em um ambiente recessivo, conseguimos obter bons resultados principalmente por meio da diversificação de nossas fontes de receitas.

No relacionamento com clientes, implantamos Plataformas de Consultorias de Investimento, um passo importante para a melhoria na prestação de serviços para os clientes de alta renda, proporcionando um atendimento mais consistente, assertivo e alinhado às necessidades apresentadas neste segmento.

O pilar relativo à inovação teve no lançamento do NEXT, voltado ao público hiperconectado, um dos seus pontos altos. Também implementamos uma série de iniciativas geradas a partir de nossos programas de redução de custos que permitirão ao Banco reduzir significativamente as suas despesas.

Em capital humano, nosso compromisso com o desenvolvimento de nossos funcionários por meio da UniBrad foi reconhecido com o prêmio de melhor universidade corporativa do mundo, concedido pela Global Council of Corporate Universities.

DESAFIOS

Com a superação de um processo recessivo no Brasil, nossos desafios serão ainda maiores, pois estaremos saindo deste período difícil em uma rota de eficiência e de competitividade em todo o sistema financeiro. O que inspira a Organização é a confiança no potencial de desenvolvimento do País, nossa capilaridade, diversificação e segmentação. Se na área tecnológica temos de pensar globalmente, mas agir localmente para expandir todos os recursos digitais para o dia a dia do brasileiro, na nossa presença nacional a visão é muito clara: pensamos nacionalmente, mas agimos localmente, com nossos 20 mil gerentes atuando no habitat dos clientes para responder às suas necessidades.

Desempenho econômico-financeiro

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

Comprometidos com os interesses dos clientes e acionistas e com o crescimento socioeconômico do País, buscamos a geração de resultados sustentáveis no longo prazo, com a melhor relação entre risco e retorno.

Acompanhamos os principais indicadores de desempenho, como Índice de Eficiência Operacional (IEO), Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio Ajustado (*Return On Average Equity* – ROAE), Cobertura das Despesas Operacionais, Rentabilidade dos Ativos Médios e os relacionados às atividades de Seguros, Previdência e Capitalização.

Temos ainda, como norte, a convergência dos objetivos empresariais com os anseios e interesses das comunidades nas regiões em que atuamos. Deste modo, consideramos em ações corporativas de investimento socioambiental todo aporte de recursos que beneficie a sociedade.

O contexto macroeconômico, as políticas setoriais e o quadro regulatório têm impacto relevante sobre as nossas operações. O ano de 2017 se destacou pela retomada da atividade econômica brasileira. Sinais favoráveis no mercado de trabalho e avanços na confiança dos consumidores concederam maior dinamismo ao consumo das famílias. As reduções na taxa básica de juros estimularam a atividade e os investimentos.

Para 2018, diante dos estímulos colocados, esperamos que a retomada da atividade se intensifique. Neste contexto, enfrentamos com determinação os desafios da atualidade, estimulando investimentos e a democratização do crédito. Para isso, buscamos aumentar a oferta de produtos, serviços e soluções e promovemos, prioritariamente, a inclusão bancária e a mobilidade social, por meio de nossa ampla Rede de Atendimento.

Confira a seguir o nosso desempenho em 2017:

Principais resultados

DESTAQUES	2014	2015	2016	2017	Variação % 2017 x 2014 2017 x 2016	
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO PERÍODO - R\$ MILHÕES						
Lucro Líquido – Recorrente ⁽¹⁾	15.359	17.873	17.121	19.024	23,9	11,1
Margem Financeira Total	48.295	55.387	62.454	60.734	25,8	(2,8)
Margem Financeira de Crédito Bruta	38.366	42.788	49.897	48.748	27,1	(2,3)
Margem Financeira de Crédito Líquida	25.709	27.614	28.158	30.472	18,5	8,2
Despesas com Provisão para Devedores Duvidosos	(12.657)	(15.174)	(21.739)	(18.276)	44,4	(15,9)
Receitas de Prestação de Serviços	22.089	24.839	28.024	30.810	39,5	9,9
Despesas Administrativas e de Pessoal	(28.815)	(31.038)	(36.771)	(39.622)	37,5	7,8
Prêmios Emitidos de Seguros, Contribuição de Previdência e Receitas de Capitalização	56.152	64.612	71.419	76.289	35,9	6,8
BALANÇO PATRIMONIAL - R\$ MILHÕES						
Total de Ativos ⁽²⁾	1.032.040	1.079.755	1.293.559	1.298.328	25,8	0,4
Títulos e Valores Mobiliários	346.358	407.584	549.873	584.650	68,8	6,3
Operações de Crédito ⁽³⁾	455.127	474.027	514.990	492.931	8,3	(4,3)
– Pessoa Física	141.432	147.749	172.045	175.469	24,1	2,0
– Pessoa Jurídica	313.695	326.278	342.945	317.462	1,2	(7,4)
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) ⁽⁴⁾	(23.146)	(29.499)	(40.714)	(36.527)	57,8	(10,3)
Depósitos Totais	211.612	195.760	234.214	265.278	25,4	13,3
Provisões Técnicas	153.267	177.835	223.342	246.653	60,9	10,4
Patrimônio Líquido	81.508	88.907	100.442	110.457	35,5	10,0
Recursos Captados e Administrados	1.426.099	1.510.396	1.904.912	1.987.487	39,4	4,3
INDICADORES DE PERFORMANCE (%)						
Lucro Líquido Recorrente por Ação - R\$ ⁽⁵⁾	2,52	2,94	2,81	3,13	24,2	11,4
Valor Patrimonial por Ação (ON e PN) - R\$ ⁽⁵⁾	13,38	14,61	16,51	18,15	35,7	9,9
Retorno sobre PL Médio ⁽⁶⁾⁽⁷⁾	20,1	20,5	17,6	18,1	(2,0) P.P	0,5 P.P
Retorno sobre Ativos Médios ⁽⁶⁾	1,6	1,7	1,5	1,5	(0,1) P.P	0,0 P.P
Taxa Média - (Margem Financeira Ajustada / Total de Ativos Médios - Op. Compromissadas - Ativo Permanente)	7,3	7,5	7,5	6,5	(0,8) P.P	(1,0) P.P
Índice de Imobilização ⁽⁸⁾	47,2	35,2	44,8	43,4	(3,8) P.P	(1,4) P.P
Índice Combinado - Seguros ⁽⁹⁾	86,1	86,7	88,0	86,5	0,4 P.P	(1,5) P.P
Índice de Eficiência Operacional (IEO) ⁽¹⁰⁾	39,2	37,5	39,5	40,8	1,6 P.P	1,3 P.P

Índice de Cobertura (Receita de Prestação de Serviços / Despesas Administrativas e de Pessoal)	76,7	80,0	76,2	77,8	1,1 P.P	1,6 P.P
Índice de Basileia - Total ⁽⁸⁾	16,5	16,8	15,4	17,1	0,6 P.P	1,7 P.P
Valor de Mercado - R\$ milhões ⁽¹¹⁾	145.536	100.044	160.813	200.521	37,8	24,7
QUALIDADE DA CARTEIRA DE CRÉDITO % ⁽¹²⁾						
PDD / Carteira de Crédito ⁽⁴⁾	6,7	8,0	10,4	9,9	3,2 P.P	(0,5) P.P
Non-Performing Loans (> 60 dias ⁽¹³⁾ / Carteira de Crédito)	4,3	5,0	6,5	5,6	1,3 P.P	(0,9) P.P
Índice de Inadimplência (> 90 dias ⁽¹³⁾ / Carteira de Crédito)	3,5	4,1	5,5	4,7	1,2 P.P	(0,8) P.P
Índice de Cobertura (> 90 dias ⁽¹³⁾) ⁽⁴⁾	189,0	198,0	188,4	211,4	22,4 P.P	23,0 P.P
Índice de Cobertura (> 60 dias ⁽¹³⁾) ⁽⁴⁾	156,6	161,7	158,8	175,0	18,4 P.P	16,2 P.P
OUTRAS INFORMAÇÕES - UNIDADES						
Funcionários	95.520	92.861	108.793	98.808	3,4	(9,2)
Contratados e Estagiários	12.916	13.223	16.702	15.064	16,6	(9,8)
Agências	4.659	4.507	5.314	4.749	1,9	(10,6)
PAAs ⁽¹⁴⁾	3.486	3.511	3.821	3.899	11,8	2,0
PAEs ⁽¹⁴⁾	1.145	736	1.013	928	(19,0)	(8,4)
Pontos Externos da Rede de Autoatendimento ⁽¹⁵⁾⁽¹⁶⁾	1.344	627	186	63	(95,3)	(66,1)
Pontos Assistidos da Rede Banco24Horas ⁽¹⁵⁾	12.450	11.721	10.972	11.050	(11,2)	0,7
Bradesco Expresso (Correspondentes)	50.006	43.560	38.430	38.708	(22,6)	0,7
Máquinas de Autoatendimento (Rede Bradesco e Rede Banco24Horas) ⁽¹⁵⁾	48.682	50.467	56.110	56.849	16,8	1,3
Clientes Correntistas Ativos (Milhões) ^{(17) (18)}	26,5	26,0	26,8	25,8	(2,6)	(3,7)
Clientes Contas de Poupança (Milhões) ⁽¹⁹⁾	59,1	60,1	62,1	63,4	7,3	2,1

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

(2) Para mais informações, favor consultar a nota explicativa nº 4 – Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado Gerencial, nas Demonstrações Contábeis de 31 de dezembro de 2017.

(3) Carteira de Crédito Expandida: inclui avais, fianças, cartas de crédito, antecipação de recebíveis de cartão de crédito, debêntures, notas promissórias, coobrigação em cessões para certificados de recebíveis imobiliários e crédito rural.

(4) Até dezembro de 2016, incluía a provisão para garantias prestadas, englobando avais, fianças, cartas de crédito e *standby letter of credit*, a qual compunha o conceito de "PDD – Excedente".

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

(6) Lucro Líquido Recorrente.

(7) Não considera o efeito da marcação a mercado dos Títulos Disponíveis para Venda registrado no Patrimônio Líquido.

(8) O cálculo do índice segue as diretrizes regulatórias das Resoluções nº 4.192/13 (Conglomerado Prudencial) e 4.193/13 (Basileia III).

(9) Exclui as provisões adicionais.

(10) Índice de eficiência operacional sem o efeito do *impairment* de ativos financeiros;

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

(12) Conceito definido pelo Bacen.

(13) Créditos em atraso.

(14) PA (Posto de Atendimento): resultado da consolidação do PAB (Posto de Atendimento Bancário), PAA (Posto Avançado de Atendimento) e Postos de Câmbio, conforme Resolução nº 4.072/12; e PAE (Posto de Atendimento Eletrônico em Empresas) – Posto localizado em uma empresa com atendimento eletrônico.

(15) Inclui pontos comuns entre a Rede Bradesco e a Rede Banco24Horas, motivo pelo qual não foram destacados os Pontos Assistidos e as Máquinas de Autoatendimento da Rede Banco24Horas, relativos à consolidação do HSBC Brasil.

(16) A redução verificada refere-se ao compartilhamento dos Terminais de Autoatendimento (TAA), que compõem a rede externa, pelos TAAs da Rede Banco24Horas.

(17) Quantidade de clientes únicos (CNPJs e CPFs).

(18) Referem-se ao primeiro e segundo titulares de conta-corrente.

(19) 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:

R\$ MILHÕES	2014	2015	2016	2017
Lucro Líquido – Recorrente	15.359	17.873	17.121	19.024
Eventos Extraordinários (Líquidos dos efeitos fiscais)	(270)	(683)	(2.037)	(4.365)
Plano de Desligamento Voluntário Especial – PDVE	-	-	-	(1.262)
Amortização de Ágio (Bruto)	-	-	(577)	(2.302)
PDD Excedente/Agravamento de <i>Rating</i> /Arrasto (HSBC Brasil)	-	(2.222)	(716)	-
<i>Impairment</i> de Ativos Não Financeiros	(51)	(234)	(137)	(325)
Outros ⁽¹⁾	(219)	1.773	(607)	(476)
Lucro Líquido – Contábil	15.089	17.190	15.084	14.659

(1) Além dos passivos contingentes inclui: em 2017 (i) programa especial de regularização tributária – PERT, no valor de R\$ 241 milhões; (ii) programa de parcelamento incentivado – PPI, no valor de R\$ 62 milhões; (iii) abertura de capital (IPO) IRB, no valor de R\$ 149 milhões; (iv) reversão de provisão fiscal relacionada à contribuição previdenciária – Odontoprev, no valor de R\$ 101 milhões; e (v) mudança regulatória na Cielo, no valor de R\$ 210 milhões; em 2016: (i) ganho na alienação parcial de investimentos, no valor de R\$ 91 milhões; (ii) custos de migração/incorporação do HSBC Brasil, no valor de R\$ 104 milhões; (iii) abono salarial único, no valor de R\$ 191 milhões; (iv) *impairment* de ações, no valor de R\$ 77 milhões; e (v) provisões técnicas, no valor de R\$ 592 milhões; em 2015: (i) créditos tributários, no valor de R\$ 2.341 milhões; (ii) provisões técnicas, no valor de R\$ 276 milhões; e (iii) *impairment* de ações, no valor de R\$ 238 milhões; e em 2014: (i) *impairment* de ações, no valor de R\$ 749 milhões; e (ii) provisões técnicas, no valor de R\$ 432 milhões.

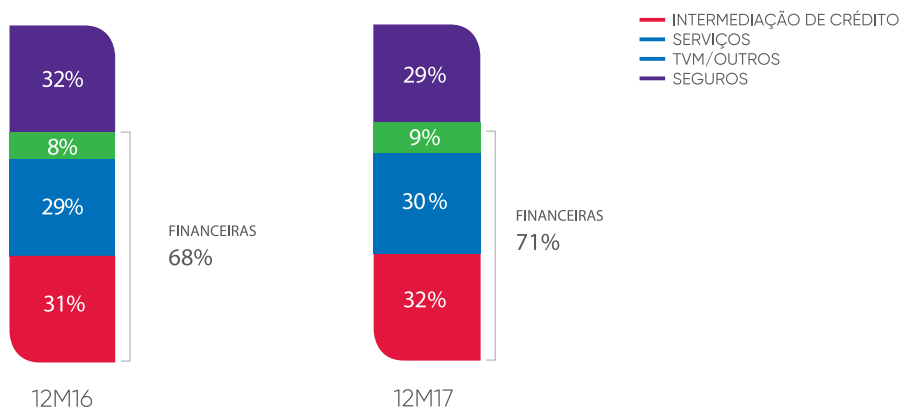
R\$ MILHÕES	2014	2015	2016	2017	Variação %	
					2017 x 2014	2017 x 2016
Margem Financeira	48.295	55.387	62.454	60.734	25,8	(2,8)
- Juros	47.497	54.777	63.059	62.775	32,2	(0,5)
- Não Juros	798	610	659	478	(40,1)	(27,5)
- Impairment de Ativos Financeiros	-	-	(1.264)	(2.519)	-	99,3
PDD	(12.657)	(15.174)	(21.739)	(18.276)	44,4	(15,9)
Resultado Bruto da Intermediação Financeira	35.638	40.213	40.715	42.458	19,1	4,3
Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização ⁽¹⁾	5.047	5.426	5.669	6.792	34,6	19,8
Receitas de Prestação de Serviços	22.089	24.839	28.024	30.810	39,5	9,9
Despesas de Pessoal	(13.967)	(14.699)	(17.637)	(19.500)	39,6	10,6
Outras Despesas Administrativas	(14.848)	(16.339)	(19.134)	(20.122)	35,5	5,2
Despesas Tributárias	(4.627)	(5.640)	(6.048)	(6.944)	50,1	14,8
Resultado de Participação em Coligadas	187	144	218	192	2,7	(11,9)
Outras Receitas / (Despesas Operacionais)	(5.395)	(6.708)	(7.015)	(7.393)	37,0	5,4
Resultado Operacional	24.124	27.236	24.792	26.293	9,0	6,1
Resultado Não Operacional	(183)	(283)	(180)	(127)	(30,6)	(29,4)
IR/CS	(8.469)	(8.933)	(7.338)	(6.853)	(19,1)	(6,6)
Participação Minoritária	(113)	(147)	(153)	(289)	155,8	88,9
Lucro Líquido - Recorrente	15.359	17.873	17.121	19.024	23,9	11,1

(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.

Origem do resultado

O Bradesco busca manter estratégia equilibrada de atuação com diferentes fontes para a geração de negócios e de resultados, diversificando, assim, os riscos inerentes às atividades, atuando, principalmente, em duas frentes de negócios: atividades financeiras e de seguros, previdência e capitalização, representando, em 2017, 71% e 29%, respectivamente, do resultado total da Organização. Dessa forma, o foco se dá na difusão segura nos resultados de negócio, englobando operações de crédito, investimentos, gestão de recursos de terceiros, corporate, *private banking*, cartões, consórcios, seguros, previdência complementar, capitalização e outras.

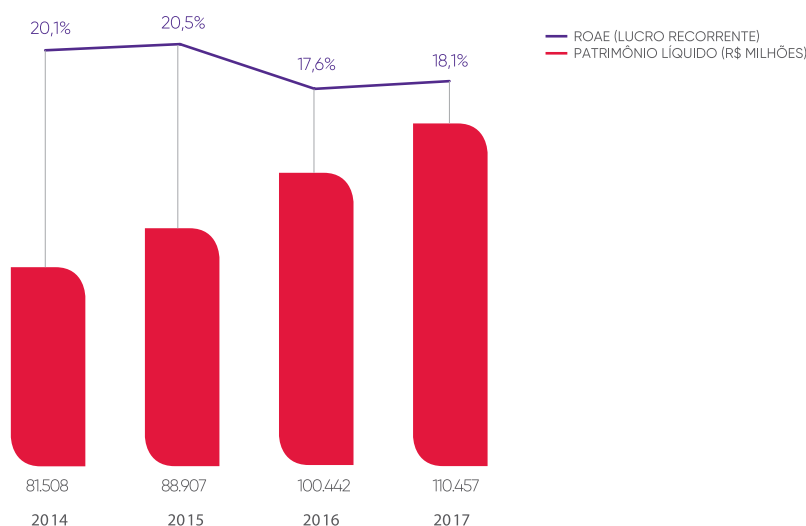
A seguir, um gráfico das operações que compõem os resultados da Organização Bradesco:



Lucro líquido recorrente e rentabilidade

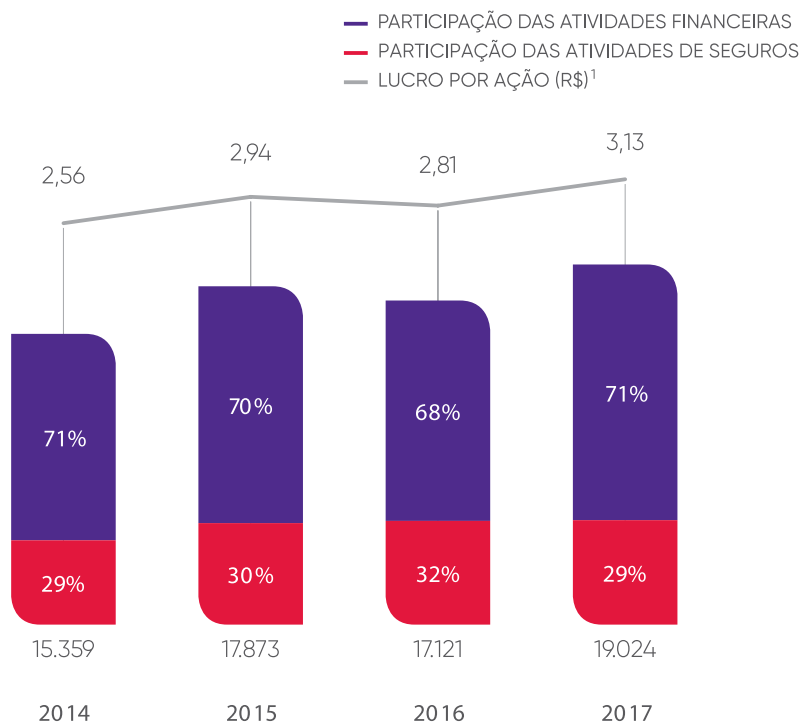
O retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio Recorrente (ROAE) registrou 18,1% em dezembro de 2017. No comparativo anual, o Lucro Líquido Recorrente apresentou crescimento de 11,1%, ou R\$ 1.903 milhões, totalizando R\$ 19.024 milhões, reflexo, principalmente: (i) da redução da despesa de provisão para devedores duvidosos, decorrente da melhora dos indicadores de inadimplência; (ii) do incremento das receitas originadas com (a) prestação de serviços e (b) operações de seguros, previdência e capitalização; sendo impactado, parcialmente: (iii) pela redução da margem financeira, decorrente do efeito do *impairment* de ativos financeiros; e (iv) por maiores despesas operacionais (pessoal e administrativas) que, assim como as demais linhas do resultado, contemplam o efeito da consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre de 2016, excluindo este efeito, estas despesas apresentaram uma queda de 2,9% no período, mesmo considerando o efeito das convenções coletivas de 2016/2017 e os reajustes contratuais. O retorno sobre os Ativos Médios (ROAA) registrou 1,5%. Os Ativos Totais registraram R\$ 1,298 trilhão, em dezembro de 2017, apresentando evolução de 0,4% em relação a dezembro de 2016.

PATRIMÔNIO LÍQUIDO E LUCRO RECORRENTE



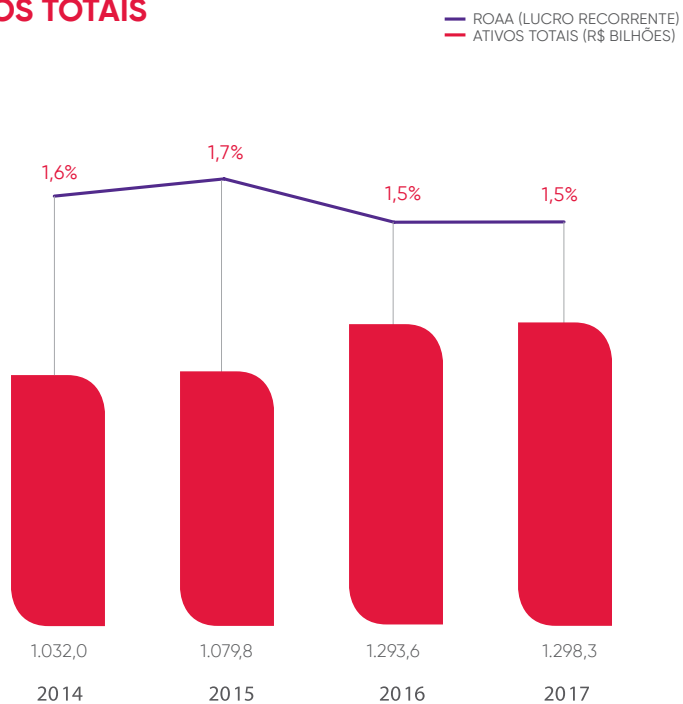
LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE

R\$ em milhões



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

ATIVOS TOTAIS



Demonstração do valor adicionado

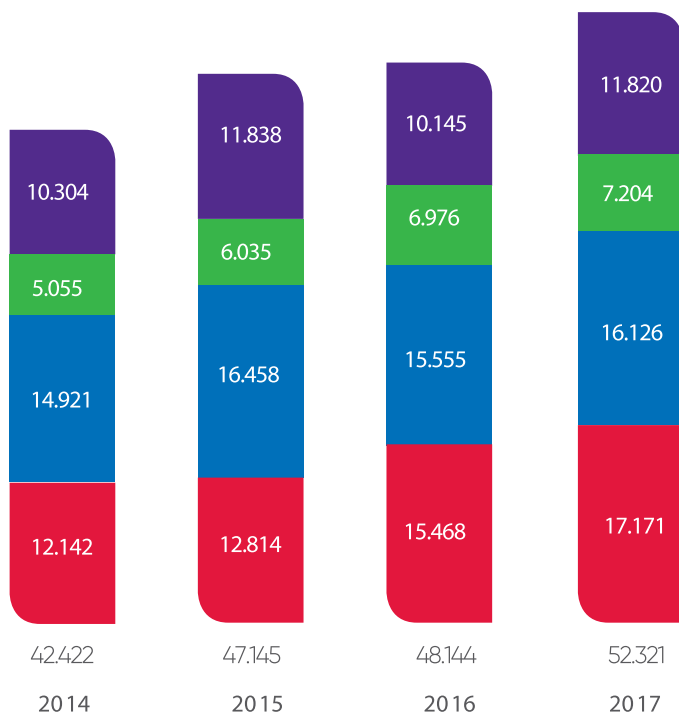
O valor adicionado representa o quanto a Organização produz em termos de riqueza, e como essa riqueza é distribuída para a sociedade, ano a ano. Cabe destacar o crescente valor adicionado direcionado aos acionistas e à remuneração do trabalho.

Em dezembro de 2017, o Valor Adicionado somou R\$ 52.321 milhões, evolução de 8,7% em relação ao ano anterior. Desse montante foram destinados: (i) R\$ 17.171 milhões, ou 32,8%, referentes a remuneração dos funcionários; (ii) R\$ 16.126 milhões, ou 30,8%, ao governo, na forma de contribuições, impostos e taxas; (iii) R\$ 11.820 milhões, ou 22,6%, ao reinvestimento de lucros na própria atividade; e (iv) R\$ 7.204 milhões, ou 13,8%, aos acionistas para pagamento de juros e dividendos.

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

(R\$ milhões)

- REMUNERAÇÃO DO TRABALHO
- JCP/DIVIDENDOS AOS ACIONISTAS (PAGOS E PROVISIONADOS)
- CONTRIBUIÇÃO AO GOVERNO
- REINVESTIMENTOS DE LUCROS



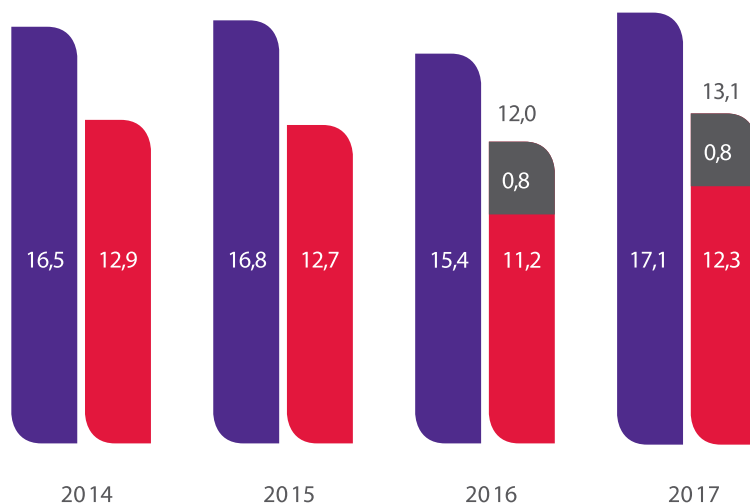
Índice de Basileia – Basileia III

Em dezembro de 2017, o Patrimônio de Referência do conglomerado prudencial alcançou o montante de R\$ 104.673 milhões, frente aos ativos ponderados pelo risco de R\$ 611.442 milhões. O índice de Basileia total apresentou aumento em relação ao ano anterior de 1,7 p.p., passando de 15,4% em dezembro de 2016 para 17,1% em dezembro de 2017, superior ao mínimo de 10,5% exigidos pelo Banco Central, impulsionado: (i) pelo aumento do lucro líquido do período; (ii) pela redução dos ativos ponderados; e (iii) pelo efeito da marcação a mercado dos títulos disponíveis para venda; sendo parcialmente compensado: (iv) pela alteração de aplicação dos ajustes prudenciais, definidos na Resolução nº 4.192/13, que passou de 60%, em 2016, para 80%, em 2017; e (v) maior provisionamento de Juros sobre o Capital Próprio: O Nível II apresentou aumento, em função, basicamente: (i) da elegibilidade de letras financeiras subordinadas, autorizadas pelo Bacen em 2017; e compensado, em parte: (ii) pela redução do estoque de dívidas subordinadas, devido ao prazo de vencimento (escalonamento).

ÍNDICE DE BASILEIA – BASILEIA III

(%)

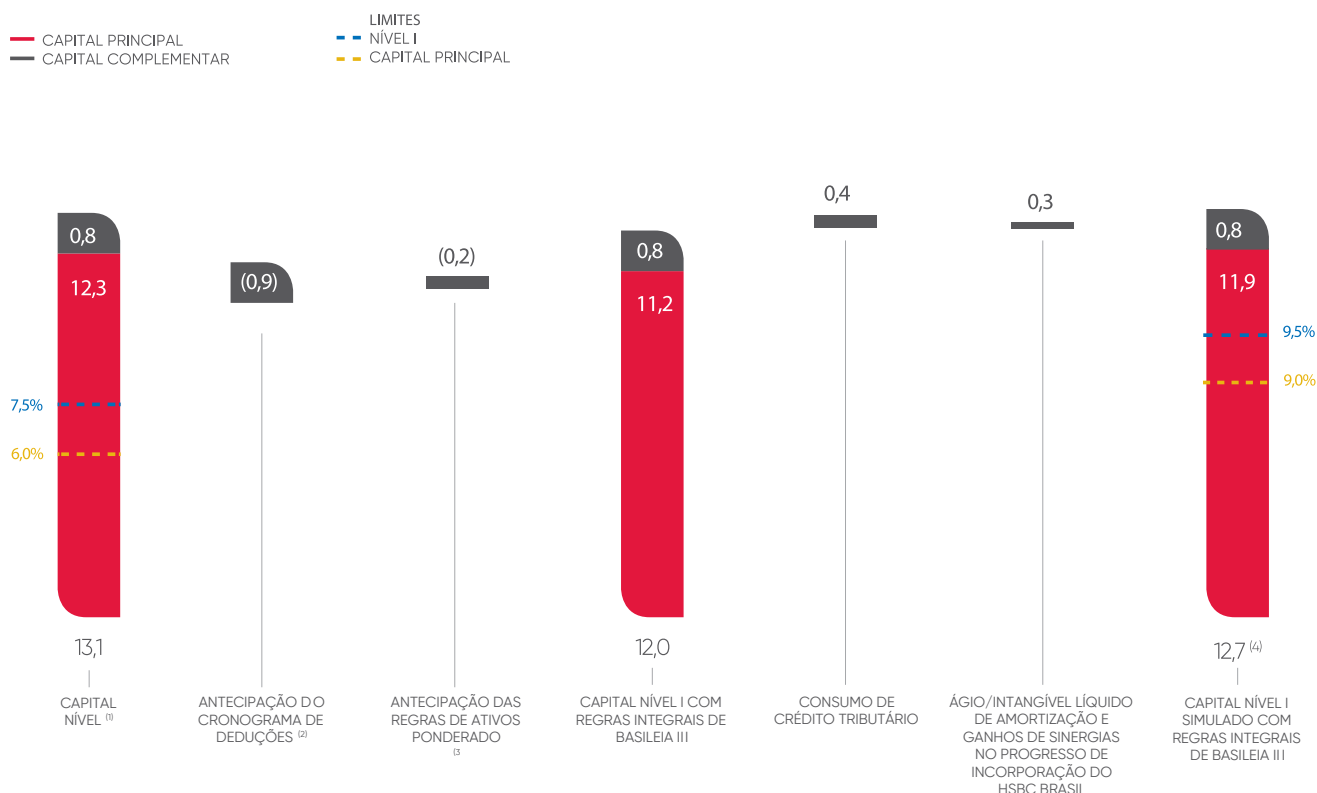
— ÍNDICE TOTAL
— CAPITAL PRINCIPAL
— CAPITAL COMPLEMENTAR



Impacto integral – Basileia III

Demonstramos a simulação para Basileia III, considerando a abertura de alguns dos principais ajustes futuros, que incluem: (i) a aplicação de 100% das deduções previstas no cronograma de implantação; (ii) a realocação de recursos, via pagamento de dividendos, por parte do Grupo Segurador; (iii) o consumo de créditos tributários; (iv) a antecipação do multiplicador de parcelas de riscos de mercado e operacional, de 9,250% para 8%; e (v) o impacto da aquisição do HSBC Brasil (amortização do ágio / intangível e sinergias no processo de incorporação), perfazendo um índice de 12,7% de Capital Nível I no final de 2018.

IMPACTO INTEGRAL – BASILEIA III



(1) Publicado (cronograma 80%).

(2) Efeito do impacto integral. Inclui, inclusive, o estoque do Ágio/Intangível pago pela compra do HSBC Brasil, líquido de amortizações e a realocação de recursos, via pagamento de dividendos do Grupo Segurador.

(3) Considera a antecipação do multiplicador de parcelas de riscos de mercado e operacional, de 9,250% para 8% em 2019.

(4) Caso considerássemos a possibilidade da Administração emitir capital complementar até 2018 (havendo condições de mercado), o Índice de Capital Nível I seria de 13,4%.

(5) Refere-se aos mínimos requeridos, conforme a Resolução nº 4.193/13, somados às parcelas de adicional de capital estabelecidos pelas Circulares nº 3.768/15 e nº 3.769/15.

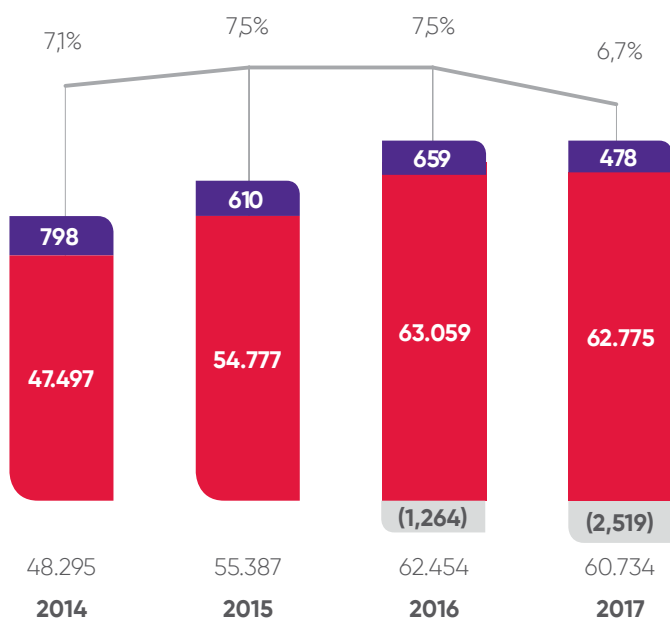
Margem financeira

Em 2017, a Margem Financeira atingiu R\$ 60.734 milhões, apresentando redução de R\$ 1.720 milhões, ou 2,8%, em relação ao ano de 2016, reflexo do: (i) efeito do *impairment* de ativos financeiros, que apresentou aumento de R\$ 1.255 milhões; e (ii) menor resultado com as margens de a) "juros", no valor de R\$ 284 milhões, e (b) "não juros", no valor de R\$ 181 milhões.

MARGEM FINANCEIRA

R\$ em milhões

NÃO JUROS
 JUROS
 IMPAIRMENT DE ATIVOS FINANCEIROS
 TAXA MÉDIA DA MARGEM DE JUROS
 MARGEM FINANCEIRA DE JUROS ÷ (ATIVOS MÉDIOS - OPERAÇÕES COMPROMISSADAS - ATIVO PERMANENTE)

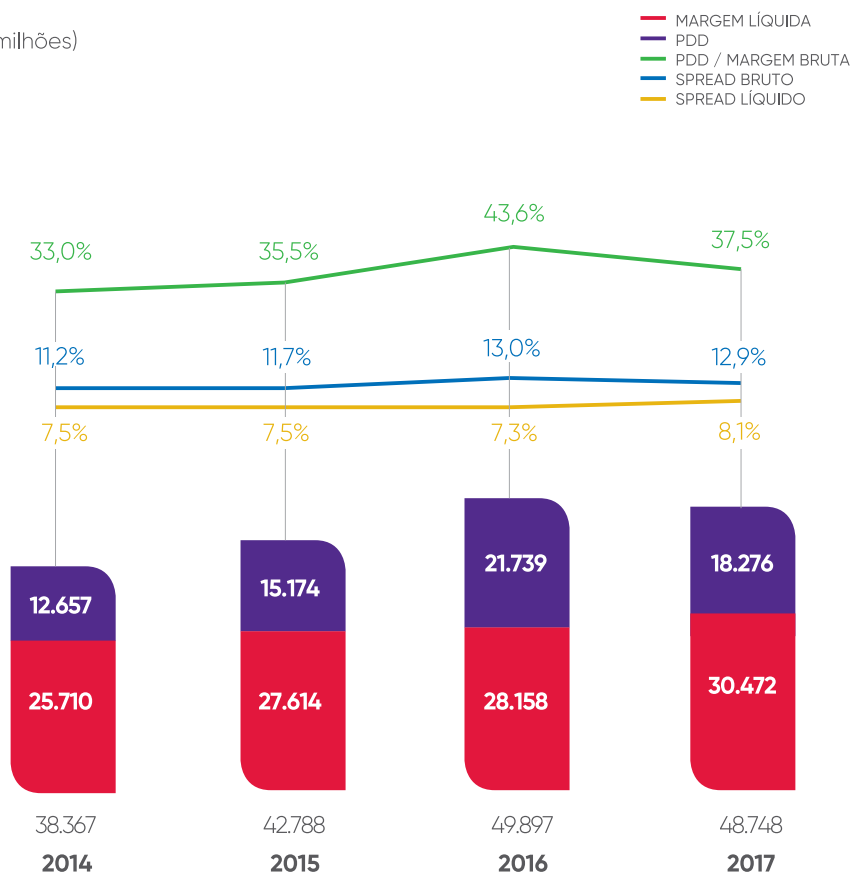


Margem financeira de intermediação de crédito líquida

A barra referente à margem líquida, que apresenta o resultado da receita de juros de crédito líquida da PDD, totalizou R\$ 30.472 milhões no exercício de 2017, apresentando aumento de 8,2%, ou R\$ 2.314 milhões, em relação ao mesmo período do ano anterior, em decorrência: (i) da redução das despesas de PDD no período, reflexo (a) do fortalecimento da política e dos processos de concessão de crédito e da qualidade das garantias obtidas, (b) dos resultados do aprimoramento dos processos de recuperação de crédito, que contribuiu com maiores receitas de recuperação de crédito no período e (c) da melhora do ambiente econômico, com redução dos indicadores de inadimplência; e impactado, em parte, pela redução do: (ii) volume médio dos negócios; e (iii) *spread* médio.

MARGEM FINANCEIRA DE INTERMEDIÇÃO DE CRÉDITO LÍQUIDA

(R\$ milhões)

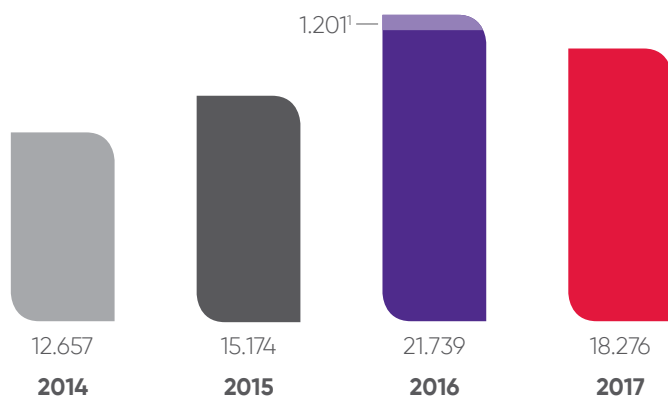


Despesa de provisão para devedores duvidosos

A despesa de provisão para devedores duvidosos totalizou R\$ 18.276 milhões no exercício de 2017, apresentando redução de 15,9%, ou R\$ 3.463 milhões, em relação ao mesmo período do ano anterior, reflexo: (i) do fortalecimento da política e dos processos de concessão de crédito e da qualidade das garantias obtidas; (ii) dos resultados do aprimoramento dos processos de recuperação de crédito, que contribuiu com maiores receitas de recuperação de crédito no período; e (iii) da melhora do ambiente econômico, com redução dos indicadores de inadimplência.

PDD (DESPESA)

R\$ em milhões



1 Efeito do alinhamento do nível de provisionamento de um cliente corporativo específico.

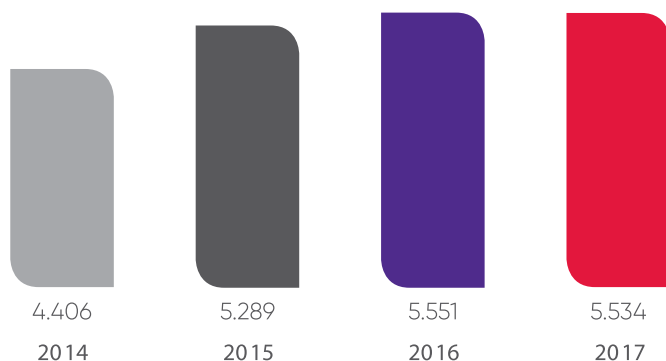
Resultado das operações de seguros, previdência e capitalização

Em 2017, o Lucro Líquido totalizou R\$ 5,534 bilhões, em linha ao Lucro Líquido apresentado no mesmo período do ano anterior (R\$ 5,551 bilhões), reflexo: (i) do crescimento de 6,8% no faturamento; (ii) da manutenção do índice de sinistralidade; (iii) da melhora de 0,8 p.p. no índice de comercialização; (iv) da melhora do índice de eficiência administrativa; impactado, em parte: (v) pela queda do resultado financeiro, reflexo do comportamento da taxa de juros no período; e (vi) pela redução do resultado patrimonial.

No ano de 2017, o faturamento totalizou R\$ 76.289 milhões, evolução de 6,8%, ou R\$ 4.870 milhões, em relação ao ano anterior, influenciado pelo crescimento nos produtos de "Vida e Previdência" (8,7%), "Saúde" (6,9%), e "Capitalização" (3,2%).

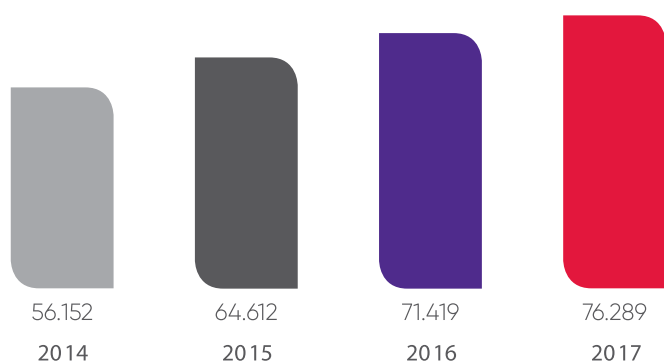
LUCRO LÍQUIDO DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

R\$ em milhões



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

R\$ em milhões



R\$ MILHÕES (EXCETO QUANDO INDICADO)	2014	2015	2016	2017	Variação %	
					2017 x 2014	2017 x 2016
Lucro Líquido	4.406	5.289	5.551	5.534	25,6	(0,3)
Prêmios Emitidos de Seguros, Contribuição de Previdência e Receitas de Capitalização	56.152	64.612	71.419	76.289	35,9	6,8
Provisões Técnicas	153.267	177.835	223.342	246.653	60,9	10,4
Ativos Financeiros	166.022	191.921	242.063	272.612	64,2	12,6
Índice de Sinistralidade (%)	71,0	72,0	74,7	74,8	3,8 P.P.	0,1 P.P.
Índice Combinado (%) ⁽¹⁾	86,1	86,7	88,0	86,5	0,4 P.P.	(1,5) P.P.
Segurados / Participantes e Clientes (milhares)	46.956	49.806	51.266	53.374	13,7	4,1
Funcionários (unidade)	7.113	7.023	7.120	6.871	(3,4)	(3,5)
Market Share de Prêmios Emitidos de Seguros, Contribuição de Previdência e Receitas de Capitalização (%) ⁽²⁾	24,4	25,5	25,4	25,8	1,4 P.P.	0,4 P.P.

(1)Exclui as provisões adicionais; e

(2)Em 2017, considera os últimos dados disponibilizados pela Susep (novembro/17).

Receitas de prestação de serviços

Em 2017, as receitas de prestação de serviços totalizaram R\$ 30.810 milhões, aumento de 9,9%, ou R\$ 2.786 milhões, proporcionado pelo incremento do volume de operações, reflexo (a) do avanço do processo de segmentação de clientes, que gerou uma maior oferta de produtos e serviços nos diversos canais de atendimento e (b) da consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre de 2016. Este resultado foi decorrente: (i) da boa performance da atividade de cartões, resultado (a) do aumento do volume financeiro transacionado e (b) da maior quantidade de transações realizadas; e (ii) da evolução das receitas com: (a) conta corrente, (b) administração de fundos, (c) administração de consórcios, (d) cobrança, (e) operações de crédito e (f) serviços de custódia e corretagens.

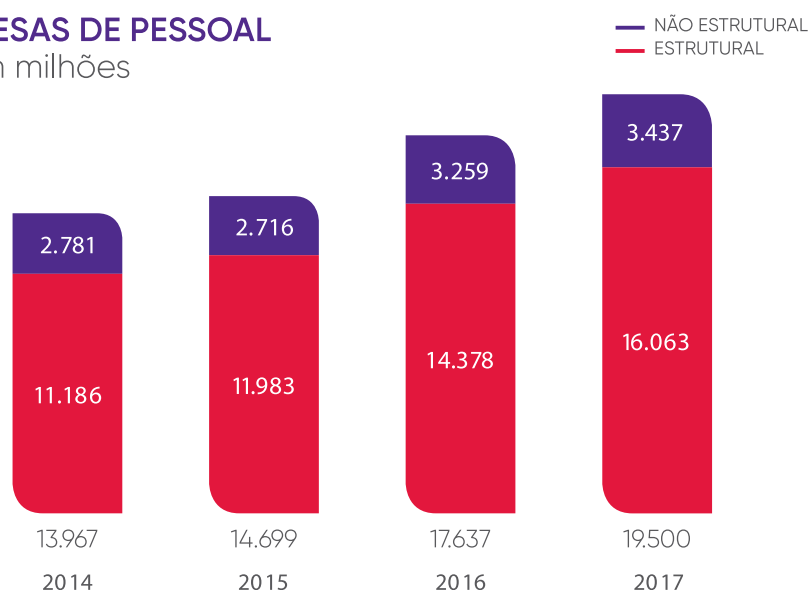
R\$ MILHÕES	2014	2015	2016	2017	Variação %	
					2017 x 2014	2017 x 2016
Rendas de Cartão	8.129	9.612	10.374	11.025	35,6	6,3
Conta Corrente	4.021	4.946	6.012	6.658	65,6	10,7
Administração de Fundos	2.449	2.617	3.090	3.731	52,3	20,7
Operações de Crédito	2.582	2.801	2.811	2.984	15,6	6,2
Cobrança	1.566	1.574	1.778	1.966	25,5	10,6
Administração de Consórcios	880	1.040	1.279	1.526	73,4	19,3
Serviços de Custódia e Corretagens	520	557	725	878	68,8	21,1
Underwriting / Assessoria Financeira	637	541	745	801	25,7	7,5
Arrecadações	373	383	374	410	9,9	9,6
Outras	931	767	837	831	(10,7)	(0,7)
TOTAL	22.089	24.839	28.024	30.810	39,5	9,9

Despesas de pessoal

Em 2017, as despesas de pessoal, totalizaram R\$ 19.500 milhões, acréscimo de 10,6%, ou R\$ 1.863 milhões, justificado pelas variações nas parcelas: (i) "estrutural", ocasionada pelo incremento das despesas com proventos, encargos sociais e benefícios, impactadas pelo (a) efeito da consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre de 2016, e (b) aumento dos níveis salariais, conforme convenções coletivas de 2016/2017; e (ii) "não estrutural", reflexo das maiores despesas com provisão para processos trabalhistas.

DESPESAS DE PESSOAL

R\$ em milhões



OBS.: "Estrutural" = Proventos + Encargos Sociais + Benefícios + Previdências e "Não Estrutural" = Participação nos Lucros e Resultados (PLR) + Treinamento + Provisão Trabalhista + Custo com Rescisões.

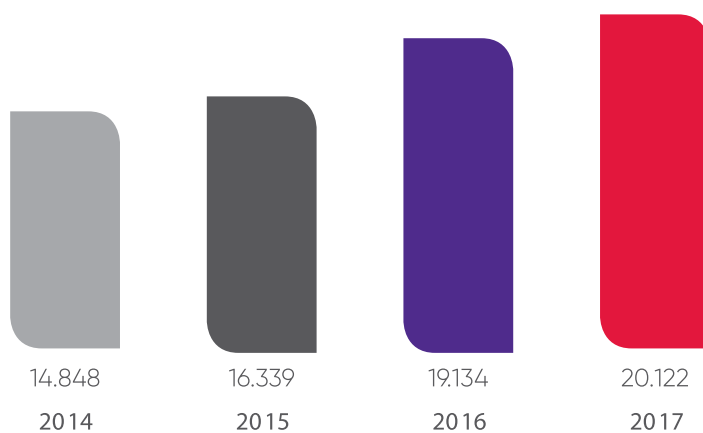
Despesas administrativas

Em 2017, as despesas administrativas totalizaram R\$ 20.122 milhões, aumento de 5,2%, ou R\$ 988 milhões, refletindo o incremento das despesas originadas: (i) pelo crescimento do volume de negócios e serviços no período; (ii) pelo efeito da consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre de 2016; e (iii) pelos reajustes contratuais.

Cabe destacar que as despesas apresentadas durante o ano de 2017 contemplam os efeitos dos ganhos de escala e sinergias decorrentes da incorporação e integração das atividades do HSBC Brasil, ocorrida em outubro de 2016.

DESPESAS ADMINISTRATIVAS

R\$ em milhões



Abertura das despesas de pessoal e administrativas

Em 2017, o total das Despesas de Pessoal e Administrativas atingiu R\$ 39.622 milhões, incremento de 7,8%, ou R\$ 2.851 milhões em relação ao mesmo período do ano anterior, impactado, em parte, pelo efeito da consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre de 2016. Considerando as informações "pró-forma", nas quais os resultados do primeiro semestre de 2016 do HSBC Brasil compõem o total das despesas, o montante das despesas de Pessoal e Administrativas apresentaria redução de 2,9%, no comparativo anual, mesmo considerando as correções salariais e os reajustes contratuais.

EM R\$ MILHÕES	2014	2015	2016	2017	Variação % 2017 x 2014 2017 x 2016	
DESPESAS DE PESSOAL						
Estrutural	11.186	11.983	14.378	16.063	43,6	11,7
Proventos/Encargos Sociais	8.282	8.834	10.612	11.467	38,5	8,1
Benefícios	2.904	3.149	3.766	4.596	58,3	22,0
Não Estrutural	2.781	2.716	3.259	3.437	23,6	5,5
Participação dos Administradores e Funcionários (PLR)	1.536	1.580	1.846	1.850	20,4	0,2
Provisão para Processos Trabalhistas	793	705	771	980	23,6	27,1
Treinamentos	145	145	176	171	17,9	(2,8)
Custo de Rescisão	307	286	466	436	42,0	(6,4)
TOTAL	13.967	14.699	17.637	19.500	39,6	10,6
DESPESAS ADMINISTRATIVAS						
Serviços de Terceiros	3.942	4.124	4.772	4.899	24,3	2,7
Depreciação e Amortização	1.906	2.121	2.501	2.748	44,2	9,9
Processamento de Dados	1.342	1.600	2.002	2.353	75,3	17,5
Comunicação	1.524	1.653	1.876	1.865	22,4	(0,6)
Propaganda e Publicidade	934	1.064	1.279	1.079	15,5	(15,6)
Manutenção e Conservação de Bens	700	1.033	1.155	1.276	82,3	10,5
Aluguéis	896	942	1.102	1.211	35,2	9,9
Serviços do Sistema Financeiro	774	835	1.022	1.020	31,8	(0,2)
Segurança e Vigilância	559	609	740	822	47,0	11,1
Transportes	776	642	727	796	2,6	9,5
Água, Energia e Gás	237	345	390	411	73,4	5,4
Materiais	342	336	335	287	(16,1)	(14,3)
Viagens	156	168	179	270	73,1	50,8
Outras	760	867	1.053	1.085	42,8	3,0
TOTAL	14.848	16.339	19.134	20.122	35,5	5,2
TOTAL DAS DESPESAS DE PESSOAL E ADMINISTRATIVAS	28.815	31.038	36.771	39.622	37,5	7,8

Índice de eficiência operacional (IEO)

O IEO acumulado nos doze meses (1), desconsiderando o efeito do *impairment* de ativos financeiros, registrou 40,8%, permanecendo praticamente estável em relação ao trimestre anterior. Destaca-se a melhor *performance* das: (i) receitas de prestação de serviços; (ii) despesas operacionais; e (iii)

operações de seguros, previdência e capitalização. Tais fatores foram impactados pelo menor resultado obtido com a margem financeira.

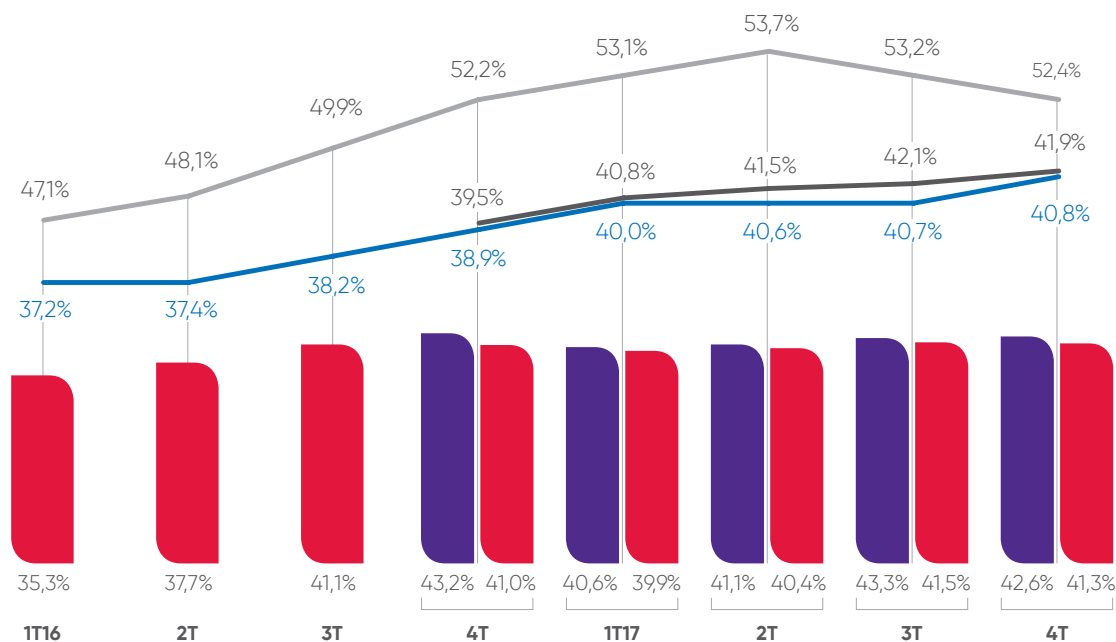
O IEO – trimestral (1), desconsiderando o efeito do *impairment* de ativos financeiros, atingiu 41,3% no quarto trimestre de 2017, registrando redução de 0,2 p.p. em comparação ao trimestre anterior, ocasionado, principalmente, pela melhora: (i) margem financeira; (ii) do resultado com operações de seguros, previdência e capitalização; e (iii) das receitas com prestação de serviços.

No conceito “ajustado ao risco” (2), o qual reflete o impacto do risco associado às operações de crédito, o indicador acumulado doze meses atingiu 52,4%, uma melhora de 0,8 p.p. em relação ao trimestre anterior, refletindo as menores despesas com provisão para devedores duvidosos.

ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL

%

- IEO - TRIMESTRAL
- IEO SEM O EFEITO DO IMPAIRMENT - TRIMESTRAL
- IEO AJUSTADO AO RISCO - ACUMULADO 12 MESES
- IEO - ACUMULADO 12 MESES
- IEO SEM O EFEITO DO IMPAIRMENT - ACUMULADO 12 MESES



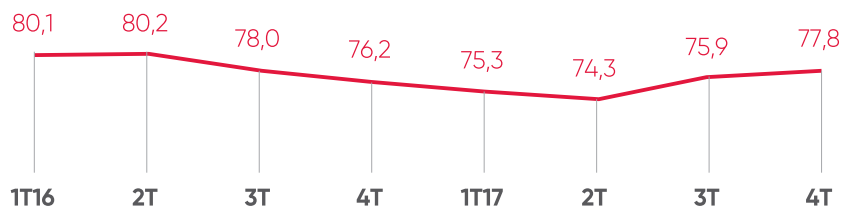
IEO = (Despesas de Pessoal – PLR + Despesas Administrativas) / (Margem Financeira + Receita de Prestação de Serviços + Resultado de Seguros + Resultados de Participações em Coligadas + Outras Receitas Operacionais – Outras Despesas Operacionais); e
Considera a inclusão da despesa de Provisão para Devedores Duvidosos (PDD), ajustada pelos descontos concedidos, pela recuperação de crédito e pelo resultado com alienação de bens não de uso, entre outros.

Índice de cobertura operacional

No quarto trimestre de 2017, o índice de cobertura acumulado nos últimos doze meses registrou 77,8%, apresentando melhora de 1,9 p.p. em relação ao trimestre anterior.

A melhora deste indicador no trimestre e sua manutenção em patamares elevados é originada, essencialmente: (i) pelos esforços contínuos no controle das despesas, incluindo (a) ações do nosso Comitê de Eficiência, dentre as quais destacamos como meta para este ano, a captura das sinergias e ganhos de escala, decorrentes da incorporação do HSBC Brasil, e (b) investimentos em Tecnologia da Informação (TI), que somaram, em 2017, R\$ 6,037 bilhões; e (ii) pelas ações com o foco na ampliação da oferta de produtos e serviços a toda a base de clientes. Destaca-se, também, os efeitos parciais do Plano de Desligamento Voluntário Especial (PDVE).

ÍNDICE DE COBERTURA OPERACIONAL



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

Balanço patrimonial

Os Ativos Totais, em dezembro de 2017, registraram saldo de R\$ 1,298 trilhão, crescimento de 0,4% em relação ao saldo de dezembro de 2016. O patrimônio líquido somou R\$ 100,457 bilhões em dezembro de 2017, 10,0% superior a dezembro 2016.

R\$ MILHÕES	Dez14	Dez15	Dez16	Dez17	Variação %	
					2017 x 2014	2017 x 2016
ATIVO						
Circulante e Realizável a Longo Prazo	1.016.970	1.059.768	1.262.273	1.267.893	24,7	0,4
Disponibilidades	14.646	17.457	14.697	15.224	3,9	3,6
Aplicações Interfinanceiras de Liquidez	202.412	140.457	177.685	154.270	(23,8)	(13,2)
TVM e Instrumentos Financeiros Derivativos	346.358	407.584	549.873	584.650	68,8	6,3
Relações Interfinanceiras e Interdependências	52.004	55.728	59.007	68.197	31,1	15,6
Operações de Crédito e de Arrendamento Mercantil	318.233	333.854	347.489	324.439	2,0	(6,6)
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) ⁽¹⁾	(22.724)	(28.805)	(37.653)	(36.527)	60,7	(3,0)
Outros Créditos, Valores e Bens	106.041	133.493	151.175	157.640	48,7	4,3
Ativo Permanente	15.070	19.987	31.286	30.435	102,0	(2,7)
Investimentos	1.712	1.587	1.778	2.182	27,5	22,7
Imobilizado de Uso e de Arrendamento	4.887	5.772	7.965	7.949	62,7	(0,2)
Intangível	8.471	12.628	21.543	20.304	139,7	(5,8)
TOTAL	1.032.040	1.079.755	1.293.559	1.298.328	25,8	0,4
PASSIVO						
Circulante e Exigível a Longo Prazo	949.846	988.833	1.191.094	1.185.764	24,8	(0,4)
Depósitos	211.612	195.760	234.214	265.278	25,4	13,3
Captações no Mercado Aberto	320.194	279.726	349.070	313.562	(2,1)	(10,2)
Recursos de Emissão de Títulos	84.825	109.547	150.807	135.011	59,2	(10,5)
Relações Interfinanceiras e Interdependências ⁽²⁾	5.958	22.572	19.583	30.034	404,1	53,4
Obrigações por Empréstimos e Repasses	58.998	70.338	58.197	51.669	(12,4)	(11,2)
Instrumentos Financeiros Derivativos	3.282	13.785	12.398	14.084	329,1	13,6
Provisões de Seguros, Previdência e Capitalização	153.267	177.835	223.342	246.653	60,9	10,4
Outras Obrigações ^{(2) (3)}	111.710	119.270	143.483	129.473	15,9	(9,8)
Resultados de Exercícios Futuros	293	529	477	410	39,9	(14,0)
Participação Minoritária nas Controladas	393	1.486	1.546	1.697	331,8	9,8
Patrimônio Líquido	81.508	88.907	100.442	110.457	35,5	10,0
TOTAL	1.032.040	1.079.755	1.293.559	1.298.328	25,8	0,4

(1) Até 31 de dezembro de 2016, incluía a provisão para garantias prestadas, englobando avais, fianças, cartas de crédito e standby letter of credit, a qual era destacada como "provisão excedente", no montante de R\$ 3.060.090 mil. Em conformidade com a Resolução nº 4.512/16, no primeiro trimestre de 2017, parte desse saldo (R\$ 604.623 mil) foi alocado para uma conta específica na rubrica "Outras Obrigações - Diversas" (Nota Explicativa 19b - capítulo 6) e o saldo restante (R\$ 2.456.367 mil) foi alocado para a rubrica "Provisão Excedente".

(2) Para atendimento da Carta Circular nº. 3.828/17 do BACEN, em 2015, 2016 e 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"; e

(3) Em 2015, 2016 e 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.

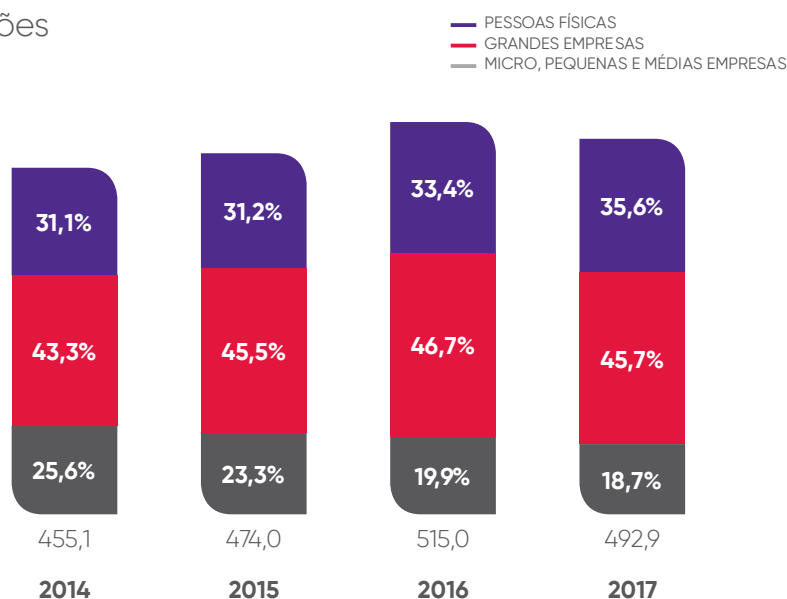
Demonstração das mutações do patrimônio líquido

R\$ MILHÕES	Dez14	Dez15	Dez16	Dez17
Saldo Inicial	70.940	81.508	88.907	100.442
Aquisição de Ações em Tesouraria	(29)	(133)	(10)	-
Ajustes de Avaliação Patrimonial	563	(3.623)	3.437	2.560
Lucro Líquido	15.089	17.190	15.084	14.659
DESTINAÇÕES:				
- Juros sobre o Capital Próprios Pagos e/ou Provisionados	(3.595)	(5.123)	(6.976)	(7.204)
- Dividendos Pagos e/ou Provisionados	(1.460)	(912)	-	-
SALDO FINAL	81.508	88.907	100.442	110.457

Carteira de crédito expandida⁽¹⁾

Em dezembro de 2017, a carteira de crédito expandida do Bradesco totalizou R\$ 492,9 bilhões, com redução de 4,3% nos últimos doze meses. As operações com Pessoas Físicas cresceram 2,0%, enquanto os créditos destinados às Pessoas Jurídicas apresentaram queda de 7,4%. Os produtos que apresentaram maior crescimento nos últimos doze meses para as Pessoas Físicas foram: (i) crédito pessoal consignado; (ii) financiamento imobiliário; e (iii) CDC veículos. Para as Pessoas Jurídicas, a redução da carteira foi resultado, principalmente, da queda: (i) das operações no exterior; (ii) do capital de giro; e (iii) dos repasses BNDES/Finame.

R\$ bilhões



(1) Além da carteira de crédito - conceito Bacen, inclui avais, fianças, cartas de crédito, antecipação de recebíveis de cartão de crédito, debêntures, notas promissórias, coobrigação em cessões para fundos de investimentos em direitos creditórios, certificados de recebíveis imobiliários e crédito rural.

Abertura da carteira de crédito expandida por produto e tipo de pessoa (físicas e jurídicas)

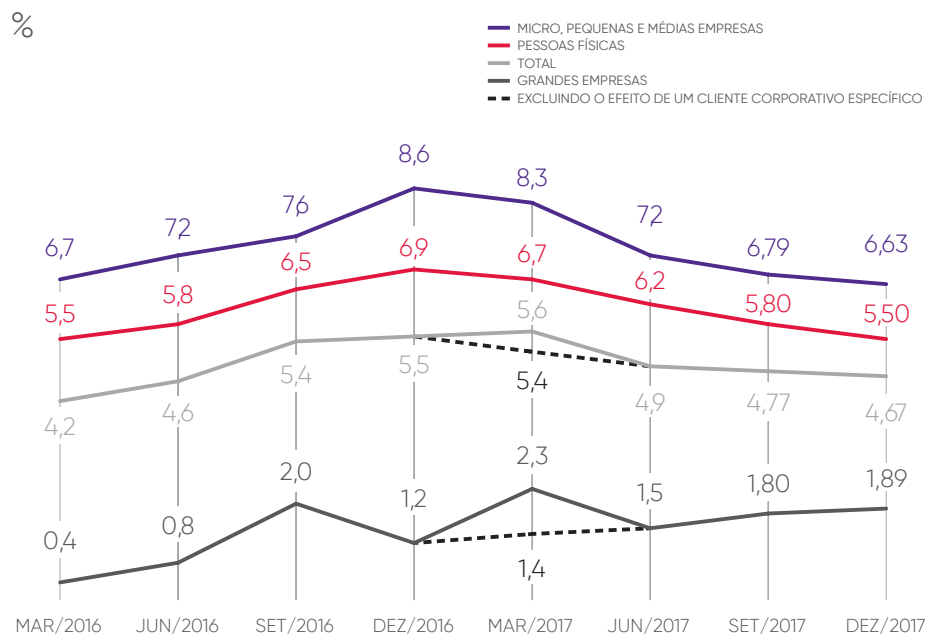
R\$ MILHÕES	Dez14	Dez15	Dez16	Dez17	Variação %	
					2017 x 2014	2017 x 2016
PESSOA FÍSICA						
Crédito Pessoal Consignado	29.619	34.565	38.804	43.968	48,4	13,3
Cartão de Crédito	26.233	28.592	35.622	34.437	31,3	(3,3)
Financiamento Imobiliário	17.919	22.781	32.298	33.687	88,0	4,3
CDC / Leasing de Veículos	24.858	21.689	19.952	20.784	(16,4)	4,2
Crédito Pessoal	16.354	15.201	18.437	16.877	3,2	(8,5)
Crédito Rural	10.300	8.215	7.887	7.947	(22,8)	0,8
Repasses BNDES/Finame	7.334	7.029	6.685	6.394	(12,8)	(4,3)
Cheque Especial	3.666	3.905	4.509	3.582	(2,3)	(20,6)
Avais e Fianças	458	707	644	600	31,0	(6,8)
Outros	4.693	5.065	7.208	7.192	53,3	(0,2)
TOTAL	141.432	147.749	172.045	175.469	24,1	2,0
PESSOA JURÍDICA						
Capital de Giro	45.004	42.432	45.943	40.075	(11,0)	(12,8)
Operações no Exterior	36.119	48.453	37.250	29.776	(17,6)	(20,1)
Financiamento à Exportação	15.839	23.158	27.829	26.335	66,3	(5,4)
Repasses BNDES/Finame	34.835	31.129	29.261	24.261	(30,4)	(17,1)
Financiamento Imobiliário	23.560	26.508	29.466	27.179	15,4	(7,8)
Conta Garantida	10.462	9.794	8.606	6.566	(37,2)	(23,7)
CDC / Leasing	12.388	9.666	8.091	7.249	(41,5)	(10,4)
Crédito Rural	6.657	5.404	6.531	5.618	(15,6)	(14,0)
Avais e Fianças	71.611	69.176	78.304	78.267	9,3	-
Operações com Risco de Crédito - Carteira Comercial ⁽¹⁾	33.185	34.319	41.605	39.980	20,5	(3,9)
Outros	24.035	26.238	30.061	32.155	33,8	7,0
TOTAL	313.695	326.278	342.945	317.462	1,2	(7,4)

(1) Inclui operações de debêntures e notas promissórias.

Índice de inadimplência acima de 90 dias ⁽¹⁾

O índice de inadimplência, compreendendo as operações com atrasos superiores a 90 dias da carteira total, manteve a trajetória de queda observada durante o ano de 2017, conforme observado no gráfico, com destaque para os segmentos de Micro, Pequenas e Médias Empresas e Pessoas Físicas, que apresentaram no ano, reduções no saldo de seus créditos inadimplentes, de 31,8% e 19,1%, respectivamente.

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA



(1) Conceito definido pelo Bacen.

Índice de inadimplência de 15 a 90 dias ⁽¹⁾

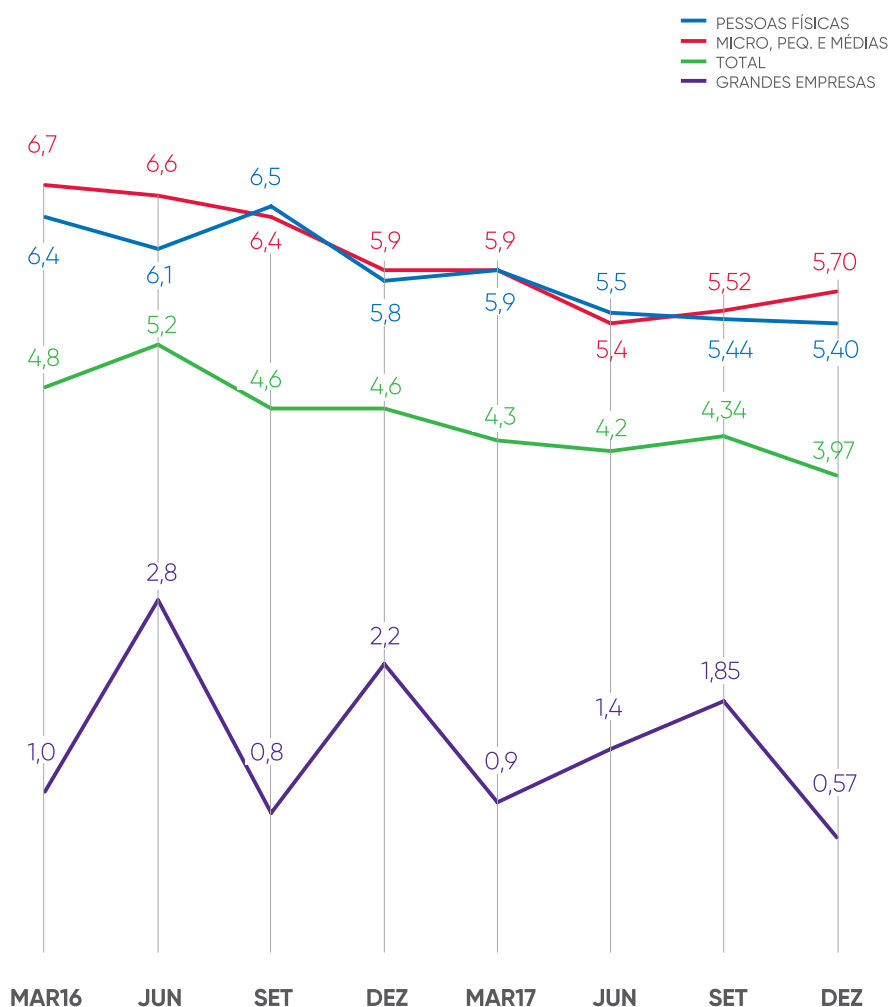
A inadimplência de curto prazo, compreendendo as operações vencidas de 15 a 90 dias, encerrou dezembro de 2017 com o índice de 3,97%, o menor patamar do período analisado. Este efeito positivo ocorreu tanto para as Pessoas Físicas como para as Grandes Empresas. Nas Micro, Pequenas e Médias Empresas, o aumento observado neste trimestre está concentrado nas Médias Empresas, não representando uma mudança de tendência.

A melhora deste indicador no trimestre e sua manutenção em patamares elevados é originada, essencialmente: (i) pelos

esforços contínuos no controle das despesas, incluindo (a) ações do nosso Comitê de Eficiência, dentre as quais destacamos como meta para este ano, a captura das sinergias e ganhos de escala, decorrentes da incorporação do HSBC Brasil, e (b) investimentos em Tecnologia da Informação (TI), que somaram, em 2017, R\$ 6,037 bilhões; e (ii) pelas ações com o foco na ampliação da oferta de produtos e serviços a toda a base de clientes. Destaca-se, também, os efeitos parciais do Plano de Desligamento Voluntário Especial (PDVE).

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA DE 15 A 90 DIAS ⁽¹⁾

%



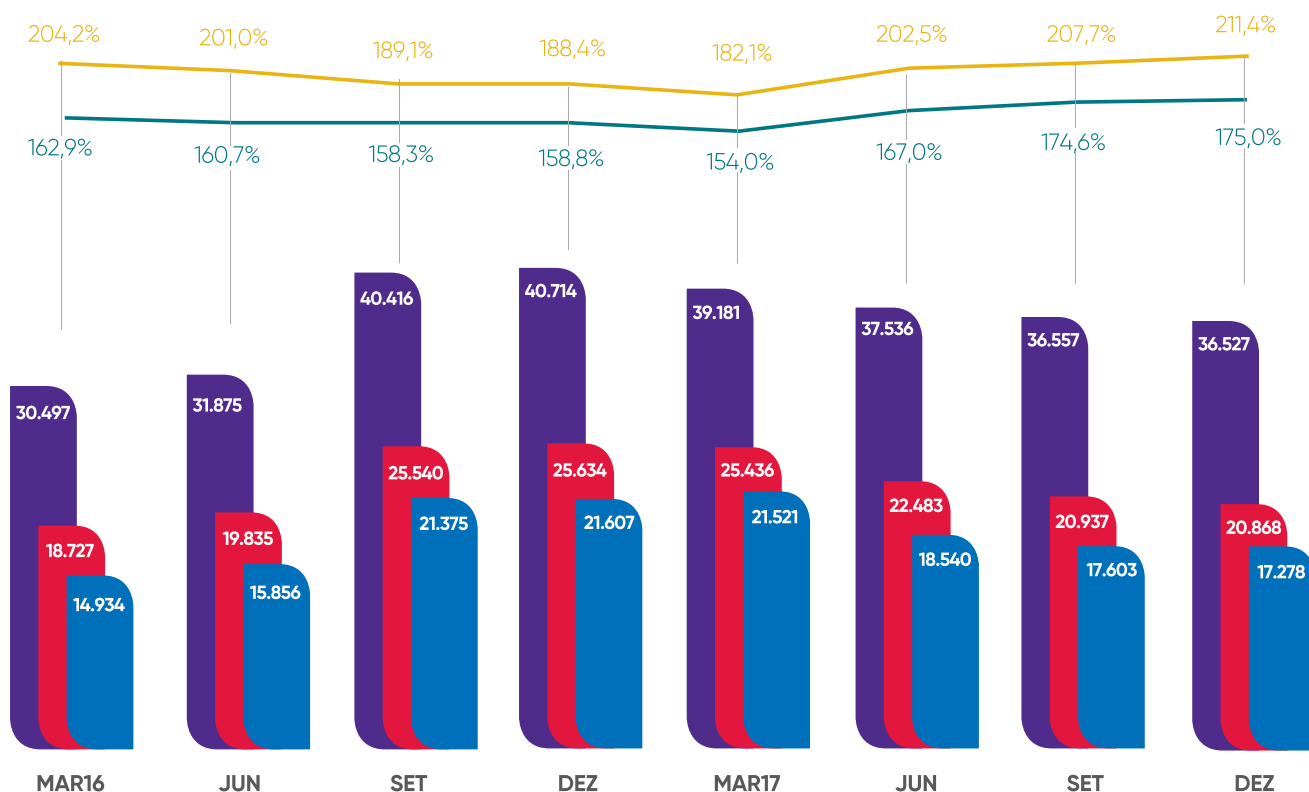
(1) Conceito definido pelo Bacen.

Índices de cobertura

O gráfico a seguir apresenta o comportamento dos índices de cobertura da provisão para devedores duvidosos em relação aos créditos com atrasos superiores a 60 e 90 dias. Em dezembro de 2017, estes índices apresentaram níveis bastante confortáveis, atingindo 175,0% e 211,4% de cobertura, respectivamente. Além da provisão para devedores duvidosos, requerida pelo Bacen, o Bradesco possui provisão excedente de R\$ 6,9 bilhões, para suportar eventuais cenários adversos, bem como outras operações/compromissos com risco de crédito.

ÍNDICES DE COBERTURA

- PROVISÃO TOTAL (A)
- CARTEIRA DE CRÉDITOS VENCIDOS ACIMA DE 60 DIAS (B)
- CARTEIRA DE CRÉDITOS VENCIDOS ACIMA DE 90 DIAS (C)
- ÍNDICE DE COBERTURA ACIMA DE 90 DIAS (A/C)
- ÍNDICE DE COBERTURA ACIMA DE 60 DIAS (A/B)



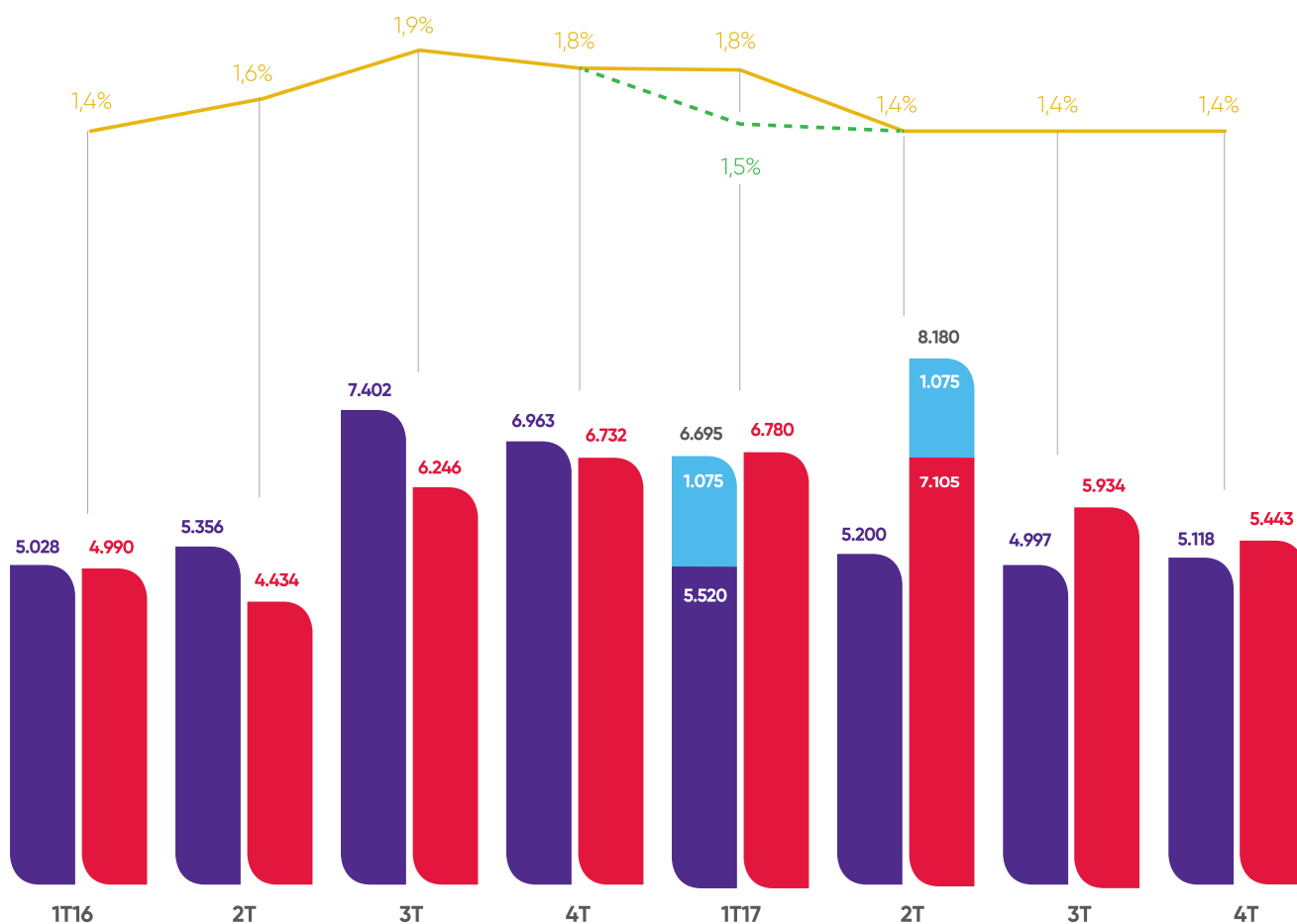
NPL Creation – 90 dias x Baixas

No quarto trimestre de 2017, o NPL Creation total atingiu R\$ 5.118 milhões, representando 1,4% da carteira de crédito – conceito Bacen.

NPL Creation – 90 dias x baixas

(R\$ milhões)

— NPL CREATION – 90 DIAS
— BAIXAS
— NPL CREATION 90 DIAS / CARTEIRA DE CRÉDITO BACEN
— EXCLUINDO CLIENTE CORPORATIVO ESPECÍFICO



Recursos captados e administrados

Os Recursos Captados e Administrados somaram R\$ 1,987 trilhão, um crescimento de 4,3%, em relação a dezembro de 2016, justificado, principalmente, pelo incremento: (i) dos fundos e carteiras administrados em moeda nacional; (ii) dos depósitos; (iii) das provisões técnicas de seguros, previdência e capitalização; e (iv) do capital de giro.

R\$ MILHÕES	Dez14	Dez15	Dez16	Dez17	Variação %	
					2017 x 2014	2017 x 2016
Captados	937.369	960.113	1.148.424	1.152.841	23,0	0,4
Depósitos	211.612	195.760	234.214	265.278	25,4	13,3
Captações no Mercado Aberto	320.194	279.726	349.070	313.562	(2,1)	(10,2)
Recursos de Aceites e Emissão de Títulos	82.335	106.275	147.749	132.547	61,0	(10,3)
Obrigações por Empréstimos e Repasses	58.998	70.338	58.197	51.669	(12,4)	(11,2)
Dívidas Subordinadas	35.822	50.283	52.611	50.180	40,1	(4,6)
Securitização de Fluxos Financeiros Futuros	2.490	3.272	3.058	2.464	(1,0)	(19,4)
Capital de Giro Próprio / Administrado ⁽¹⁾	66.831	70.406	70.702	81.719	22,3	15,6
Cobrança e Arrecadação de Tributos e Assemelhados	435	601	732	1.114	156,1	52,2
Carteira de Câmbio	5.385	5.617	8.749	7.655	42,2	(12,5)
Provisões Técnicas de Seguros, Previdência e Capitalização	153.267	177.835	223.342	246.653	60,9	10,4
Fundos e Carteiras Administrados em Moeda Nacional	488.730	550.284	756.488	834.646	70,8	10,3
TOTAL	1.426.099	1.510.396	1.904.912	1.987.487	39,4	4,3

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

Valor econômico direto gerado e distribuído GRI 201-1

201-1. A.I VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$ MILHÕES)

GERADO	2015	2016	2017
Receita operacional líquida	R\$ 63.914	R\$ 67.611	R\$ 72.859

201-1. A.II VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$)

DISTRIBUÍDO	2015	2016	2017
Custos operacionais	R\$ 11.838	R\$ 10.145	R\$ 11.820
Salários e benefícios de empregados	R\$ 12.814	R\$ 15.468	R\$ 17.171
Pagamentos a provedores de capital	R\$ 6.035	R\$ 6.976	R\$ 7.204
Pagamentos ao governo	R\$ 16.458	R\$ 15.555	R\$ 16.126
TOTAL	R\$ 47.145	R\$ 48.144	R\$ 52.321
Investimentos na comunidade	R\$ 901	R\$ 928	R\$ 880

201-1. A.III VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$ MILHÕES)

RETIDO	2015	2016	2017
"valor econômico direto gerado" menos "valor econômico distribuído"	R\$ 16.769	R\$ 19.467	R\$ 20.538

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (%)	2015	2016	2017
Custos operacionais	25,11	21,07	22,59
Salários e benefícios de empregados	27,18	32,13	32,82
Pagamentos a provedores de capital	12,80	14,49	13,77
Pagamentos ao governo	34,91	32,31	30,82
Total	100,00	100,00	100,00
Investimentos na comunidade	100,00	100,00	100,00

Concentração da Carteira de Crédito Expandida – Por Setor de Atividade

R\$ MILHÕES	Dez17	%	Set17	%	Dez16	%
SETOR DE ATIVIDADE						
Setor Público	13.518	2,7	14.179	2,9	12.939	2,5
Petróleo, Derivados e atividades agregadas	11.097	2,3	11.129	2,3	10.876	2,1
Energia Elétrica	1.260	0,3	1.885	0,4	2.008	0,4
Demais Setores	1.161	0,2	1.165	0,2	55	-
Setor Privado	479.413	97,3	472.685	97,1	502.051	97,5
Pessoas Jurídicas	303.944	61,7	300.478	61,7	330.006	64,1
Atividades Imobiliárias e Construção	36.380	7,4	35.312	7,3	41.728	8,1
Varejo	33.565	6,8	31.964	6,6	36.992	7,2
Transportes e Concessão	23.159	4,7	24.710	5,1	29.055	5,6
Serviços	25.485	5,2	22.073	4,5	22.676	4,4
Atacado	13.307	2,7	16.123	3,3	14.338	2,8
Automobilística	13.370	2,7	15.603	3,2	16.970	3,3
Alimentícia	10.453	2,1	11.625	2,4	14.122	2,7
Demais Setores	148.225	30,1	143.068	29,4	154.125	29,9
Pessoas Físicas	175.469	35,6	172.207	35,4	172.045	33,4
TOTAL	492.931	100,0	486.864	100,0	514.990	100,0

Gestão de riscos GRI 102-11

Consideramos o gerenciamento de riscos uma atividade fundamentalmente estratégica, em vista da complexidade cada vez maior dos produtos e serviços bancários e da globalização de negócios da nossa Organização. Nosso controle é realizado de modo integrado e independente, sendo constantemente aprimorado no ritmo do dinamismo do mercado.

Dispomos de estrutura específica para avaliação, mensuração e controle dos riscos relevantes identificados. Para os riscos que não podem ser mensurados quantitativamente, realizamos análise qualitativa, bem como a especificação de *buffer* de capital para cobertura dos mesmos. Além disto, a Organização possui uma robusta estrutura de Comitês, que subsidiam a Diretoria Executiva, a Presidência e o Conselho de Administração na tomada de decisões estratégicas. São eles:

- Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, que tem por atribuição assessorar o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições na gestão e controle dos riscos e do capital;
- Para subsidiar este comitê, contamos com o Comitê Executivo de Gerenciamento de Capital; e os Comitês Executivos de Gestão de Riscos de: a) Crédito, b) Mercado e Liquidez, c) Operacional e Socioambiental e d) Grupo Bradesco Seguros e da BSP Empreendimentos Imobiliários;
- Comitê Executivo de Produtos e Serviços;
- Comitês Executivos das áreas de negócios, que, dentre suas atribuições, sugerem os limites de exposição 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.

Adicionalmente, em 2017, foi constituído o Comitê de Riscos, que tem por objetivo também assessorar o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições relacionadas ao gerenciamento de riscos e de capital.

Nossas políticas, normas e procedimentos estão em conformidade com as melhores práticas nacionais e internacionais, assim como leis e regulamentos, passando por revisão anual pelo nosso Conselho de Administração. Eventuais ajustes são divulgados para todos os nossos funcionários e empresas por meio da intranet corporativa.

Em nosso gerenciamento, preservamos e valorizamos o ambiente de decisões colegiadas, desenvolvendo e implementando permanentemente metodologias, modelos e ferramentas de mensuração e controle, buscando identificar proativamente os riscos para que sejam mitigados ou evitados.

Diante da complexidade e variedade de produtos e serviços oferecidos aos nossos clientes em todos os segmentos de

mercado, estamos expostos a diversos tipos de riscos, sejam eles decorrentes de fatores internos ou externos. Portanto, é imprescindível a adoção de um monitoramento constante de todos os riscos a fim de dar segurança e conforto a todas as partes interessadas. Dentre os principais tipos de riscos, destacamos:



GERENCIAMENTO DE RISCOS

Em 2017, aperfeiçoamos vários instrumentos de gerenciamento de riscos. São eles:

Risco Integrado

- Aprimoramento do Programa de Testes de Estresse, por meio da reformulação do processo e da governança, bem como a inclusão das áreas de negócio, o Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital (COGIRAC) e o Conselho de Administração na definição e aprovação dos cenários e premissas;
- Constituição do Comitê de Riscos, cuja função é assessorar o Conselho de Administração;
- Revisão do arcabouço de apetite a riscos (Risk Appetite Statement), incluindo a elaboração e a divulgação da Declaração de Apetite a Riscos no Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3 (disponível no website Bradesco Relações com Investidores) e a Norma de Gerenciamento de Riscos;
- Participação nos processos de gerenciamento de riscos de empresas não consolidadas para avaliação de eventual Risco de Contágio.

Risco de Mercado

- Aperfeiçoamento da metodologia de estresse gerencial das opções e da estimativa do risco de taxa de juros da Carteira Banking (Delta EVE);
- Reestruturação dos reportes de risco de mercado;
- Ampliação das métricas de avaliação da performance dos modelos adotados no controle de risco de mercado e consequentemente do conforto da Alta Administração nas métricas adotadas pela Organização;
- Melhoria na avaliação do risco da contraparte em operações de derivativos realizadas no mercado de balcão, gerando uma melhor acurácia no cálculo dos riscos envolvidos nestas operações;
- Aprimoramento dos modelos de projeção de capital econômico e regulatório, contribuindo com as análises do ICAAP e Plano de Recuperação;
- Em parceria com a área de modelagem foram desenvolvidos modelos de apuração do pré-pagamento e estabilidade dos depósitos, que irão contribuir com uma gestão mais efetiva do risco de taxa de juros por parte da Tesouraria e aumentar a precisão das principais métricas;
- Submetida ao Banco Central a recandidatura do uso do modelo interno de risco de mercado para fins de cálculo de capital.

Risco de Liquidez

- Adoção do LCR (indicador de liquidez de curto prazo), como métrica de gestão interna do risco de liquidez;
- Segregação das Políticas de Risco de Mercado e Risco de Liquidez, reestruturação da Norma de Risco de Liquidez e do Plano de Contingência de Risco de Liquidez.

Risco de Crédito

- Desenvolvimento dos modelos de provisionamento para atendimento de IFRS 9/ CPC 48;
- Otimização do processo de cálculo do capital regulatório e econômico;
- Aprimoramento dos modelos de Capital Econômico e de Estresse, principalmente no que se refere ao Risco de Concentração.

Risco Operacional

- Fortalecimento da estrutura de gerenciamento de risco operacional por meio de elaboração de norma corporativa;
- Criação de treinamento e capacitação e-learning (treinet) sobre risco operacional.

Gerenciamento Continuidade de Negócios (GCN)

- Aprimoramento da Governança de Continuidade de Negócios com a criação de uma Comissão específica para o acompanhamento e tratamento do programa de continuidade de negócios e gestão de crises.

Risco Socioambiental

- Revisão do escopo de avaliação de fornecedores, proporcionando classificação de risco socioambiental a um maior número de empresas.

Controles Internos

- Revisão da estrutura de Controle Interno, com centralização da atividade de testes de controle, ganhando eficiência e permitindo maior foco na gestão do ambiente de controle nas dependências.
- Estabelecimento de um time específico para realizar revisões em processos "ponta a ponta", resultando em um maior entendimento da interdependência entre os diversos departamentos da Organização e seus riscos inerentes.
- Revisão do método utilizado para a realização dos testes de controle, ampliando a abordagem para re-execução dos controles que mitigam riscos mais relevantes, ou até mesmo aplicação de técnicas automatizadas de testes (CAATs).

RISCOS EMERGENTES

Procuramos também identificar e monitorar os riscos emergentes, na tentativa de nos anteciparmos a eles e mitigar seus efeitos. Este trabalho é realizado em uma Comissão que engloba as áreas de risco, finanças, tesouraria, econômica, crédito e seguros, reportando-se ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital. Alguns exemplos:

- Deterioração da situação econômica e fiscal brasileira;
- Frustração de crescimento global;
- Elevação da inflação e juros nos Estados Unidos;
- Imprevisibilidade da política econômica norte-americana;
- Questões geopolíticas;
- Impactos do Brexit e eleições na Europa;
- Mudanças climáticas;
- Ataques cibernéticos;
- *Fintechs* como meio de transações financeiras.

SEGURANÇA CORPORATIVA

Promovemos soluções de segurança alinhadas aos nossos negócios, criando, implementando e mantendo regras, processos e tecnologias.

Para atingir nossos objetivos, atuamos estrategicamente e de maneira corporativa na segurança dos canais eletrônicos, dos sistemas e das informações, avaliando, tratando e propondo melhorias, além de ser o ponto focal para emissão de pareceres técnicos quanto aos aspectos de segurança estratégica e na implementação de produtos, serviços ou processos.

Dentre os principais itens voltados à “Visão Global de Segurança Corporativa”, destacamos as seguintes frentes:

- Segurança da Informação, que tem a missão de estabelecer a Política e Normas Corporativas de SI, avaliar riscos de SI, governar e gerir Chaves Criptográficas Assimétricas e Certificado Digital, manter Autoridade de Registro (AR) aderente aos padrões estabelecidos pelo Instituto de Tecnologia da Informação (ITI), gerir Incidentes de Segurança da Informação e também manter o Programa Corporativo de Conscientização e Educação em Segurança da Informação, a fim de promover o comprometimento de todos os funcionários com o tema.
- Em fase de implementação, o Programa de Transformação em Segurança da Informação (PTS) tem o objetivo de estabelecer Modelo Operacional de Segurança da Informação (MOSI) e elevar ainda mais a maturidade sobre o tema, de modo que represente a visão estratégica da Instituição. Neste sentido, a Segurança Corporativa é responsável por aprimorar os aspectos de Governança, Gestão de Riscos e Conformidade de Segurança da Informação.
- Também está em implementação o credenciamento do Banco Bradesco como Autoridade de Carimbo do Tempo no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP Brasil), a fim de subsidiar os processos digitais da Organização.
- Essas ações objetivam a proteção de nossas informações e de nossos clientes, cujos assuntos críticos são aprovados por um grupo multidisciplinar, designado Comissão de Segurança da Informação, e deliberado pelo Comitê Executivo de Segurança Corporativa.
- Prevenção a Fraudes Eletrônicas (Internet Banking, Net Empresa, Bradesco Celular, Fone Fácil e Cartão de Débito), Prevenção a Fraudes Documentais (Abertura de Contas da Rede de Agências e Banco Digital NEXT, APP Bradesco, Crédito Consignado, Financiamento de Veículos e Consórcios) e de Soluções de Segurança têm a missão de gerir processos e projetos para identificar e mitigar riscos de perdas financeiras e impactos negativos à imagem da Organização. Atuam por meio do monitoramento de transações dos Canais de Atendimento Eletrônico, análises preventivas e reativas de documentos, além de ações estratégicas e corporativas, suportadas pela área de Análise de Dados e Modelagem com soluções analíticas, utilizando metodologias estatísticas, a fim de propor aos gestores das áreas Técnicas e de Negócios soluções que tenham a finalidade de equilibrar a relação entre usabilidade e segurança dos produtos e dos acessos aos Canais Eletrônicos e Cartões de Débito.
- Gestão de Acessos e Identidade é responsável pela gestão estratégica e operacional dos processos de Identidade e Acesso Lógico a aplicativos corporativos, com intuito de proteger os recursos sistêmicos, além de atuar com as unidades de negócio

e tecnologia, objetivando os princípios de acesso mínimo e segregação de função pela definição de controles automatizados e coordenação de todas as ações referentes à Gestão de Acessos na Organização. Atua também na Gestão de Dispositivos de Segurança (Token/M-Token, TanCode e Biometria), utilizados como 2º fator de autenticação e autorização para funcionários e clientes (distribuição à rede de Agências).

- A Política Corporativa de Segurança da Informação pode ser acessada no *site* de relações com investidores.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Em longo prazo, a economia mundial sofrerá significativa influência das mudanças climáticas geradas pela ação humana. Já ocorrem alterações físicas no ambiente natural, tais como prolongação de períodos secos, maior concentração de chuvas gerando alagamentos e enchentes, elevação do nível dos oceanos, sendo também esperados eventos climáticos de maior intensidade e frequência, tais como tornados, furacões e incêndios de origem natural. Por outro lado, governos nacionais, estaduais e municipais têm adotado políticas rumo à transição para uma economia de baixas emissões de Gases de Efeito Estufa, como o estabelecimento das Contribuições Nacionalmente Determinadas (INDC, na sigla em inglês) para a redução de emissões, a consolidação de estudos para a precificação e/ou comércio de emissões de carbono, o estímulo oficial à adoção de energias renováveis e à eficiência energética, entre outros.

Este novo cenário de alterações físicas e de transição apresenta riscos e oportunidades para o setor financeiro com desdobramentos diretos, relacionados às operações e às instalações, e indiretos, relacionados a crédito investimento, seguros e a relação com fornecedores.

Participante do *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), cujo objetivo é o desenvolvimento de um conjunto de recomendações para reporte dos riscos climáticos em relatórios financeiros que respondam às necessidades de credores, seguradoras, investidores e demais *stakeholders* interessados no tema, a Organização está atuando na fase piloto que contempla o desenvolvimento de abordagens práticas pioneiras que aumentarão a quantidade de informações sobre a exposição das instituições financeiras aos riscos e oportunidades relacionados ao clima.

Nesse sentido, mantemos nas operações a avaliação das oportunidades de melhorias na ecoeficiência, posicionando-nos para ações de redução das emissões e para nos anteciparmos na avaliação e gestão dos riscos. Nos negócios, a Organização mantém avaliação constante da demanda por produtos financeiros e de seguros que ofereçam soluções adequadas aos clientes, tanto para impulsionar a economia de baixo carbono como para protegê-los dos impactos ou adaptá-los às transformações decorrentes das mudanças climáticas.

As discussões sobre sustentabilidade e mudanças climáticas são acompanhadas pelo Conselho de Administração, por meio do Comitê de Sustentabilidade. Acreditamos que uma agenda multisetorial é fundamental para a evolução do tema. Por isso, além de promover estudos internos, participamos ativamente de fóruns 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) do Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces) da Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas (FGV-EAESP).

Sobre os riscos indiretos, nos financiamentos sujeitos aos Princípios do Equador, exigimos que projetos com expectativa de emissão maior que 100 mil toneladas anuais de carbono equivalente estudem previamente alternativas viáveis de redução ou compensação e contabilizem o volume de emissões na fase de operação.

Em relação à nossa cadeia de suprimentos, desde 2008 sensibilizamos as empresas fornecedoras em relação aos riscos e oportunidades decorrentes da mudança do clima, por meio do CDP Supply Chain Leadership Collaboration (SCLC).

ATAQUES CIBERNÉTICOS

Segurança da informação e segurança cibernética são temas considerados críticos por nós e tratados no mais alto nível estratégico pelo Conselho de Administração, pela Diretoria-Executiva e por demais níveis hierárquicos.

Para amparar o trabalho, há um conjunto de controles, representados por procedimentos, processos, estruturas organizacionais, políticas, normas e soluções de TI capazes de atender aos princípios de proteção relativos à confidencialidade, à disponibilidade e à integridade das informações.

Os riscos inerentes à segurança da informação integram a estrutura de gestão de riscos. As perdas financeiras decorrentes de ataques cibernéticos são consolidadas em sua área de Risco Operacional, com apoio de diversas outras que fazem parte do processo de gerenciamento do risco.

Detemos estrutura robusta, integrada pela Comissão de Controles Internos e Risco Operacional, que tem como objetivos analisar o comportamento das perdas operacionais das áreas de negócios/dependências e garantir a eficiência e a eficácia dos processos e controles adotados, a qual se reporta ao Comitê Executivo de Gestão de Riscos Operacional e Socioambiental. 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. Quanto às responsabilidades, o Departamento de Segurança Corporativa mantém funções características de governança da segurança da informação, abrangendo gestão de identidade e acesso, políticas e normas, conscientização e avaliação de riscos afins, além de prevenção a fraudes e segurança nos canais eletrônicos. A área também mantém comissões técnicas de Segurança da Informação, Prevenção a Fraudes e Limites, e seu executivo responsável coordena ainda o Comitê Executivo de Segurança Corporativa.

Nessa estrutura, o Departamento de Processamento e Comunicação de Dados é o responsável pela segurança cibernética nas defesas de borda, segurança em TI e outras atividades relacionadas à segurança de infraestrutura.

De forma corporativa, 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 Segurança Corporativa. Na área de Recursos Humanos, contamos com amplo programa de treinamento e capacitação, que inclui cartilhas, *e-learning* (treinet) e vídeos. A Política e Normas Corporativas sobre Segurança da Informação é disponibilizada a todos os funcionários e partes interessadas no *site* de Relações com Investidores.

RISCO DE NEGÓCIO - INOVAÇÃO TECNOLÓGICA EM SERVIÇOS FINANCEIROS (FINTECH)

O impacto da tecnologia digital nos serviços financeiros em todo o mundo, está alterando a maneira de como os serviços e produtos devem ser disponibilizados aos clientes no curto prazo.

Paralelamente, a oferta de serviços financeiros tende a ser afetada pelo aumento de novos modelos de negócios e tecnologias, com novos operadores no mercado e aumento da colaboração e parceria entre *fintechs*, startups e os bancos. Grande parte da inovação e avanços na tecnologia nesse setor estão surgindo das *fintechs*.

Os novos meios de utilização de tecnologias de informação na indústria financeira – como as plataformas de financiamento coletivo (*crowdfunding*), a prestação de consultoria financeira automatizada (*robo-advice*), as soluções de inteligência artificial para apoiar operações e o desenvolvimento de soluções baseadas na tecnologia de *blockchain* – podem representar maior velocidade e facilidade de troca entre prestadores de serviços. Considerando uma maior exposição de informações sensíveis a um número maior de participantes em diferentes estágios de maturidade no Gerenciamento de Riscos, as inovações podem tornar o sistema financeiro mais vulnerável, exigindo novas linhas de negócios na oferta de serviços bancários, além da avaliação dos potenciais desafios e oportunidades que o arcabouço regulatório exigirá ao desenvolvimento e à difusão destas tecnologias e à adoção de medidas para aprimoramento da segurança e resiliência dos sistemas digitais (segurança cibernética).

O Bradesco entende essa mudança como oportunidade e investe em Inovação, contemplado e priorizando o tema em sua matriz de relevância, reforçando a estratégia de atuação e o posicionamento institucional.

Reforçando esse posicionamento, através do InovaBra, uma plataforma de inovação, o Bradesco promove inovação dentro e fora da Organização, também investindo e construindo parcerias estratégicas.

PERSPECTIVAS

Para 2018, planejamos dar continuidade ao aprimoramento da gestão de riscos, dentre as iniciativas a seguir, destacamos:

RISCO INTEGRADO

- Revisão geral do processo de governança de riscos e estrutura dos Comitês e Comissões;
- Aprimoramento da utilização do Programa de Estresse e Estresse Reverso, como base para estabelecimento de limites, apetite a riscos, planejamento estratégico, processo orçamentário e plano de capital.

RISCO DE CRÉDITO

- Aprimoramento dos modelos de provisionamento para atendimento ao IFRS9/CPC48, que inclui provisionamento para limites (com impacto na gestão do negócio);
- Utilização das garantias de aplicações financeiras e estudo de aperfeiçoamento do processo de provisionamento;
- Adoção de modelagem por simulação de Monte Carlo para estimação do risco de contraparte.

RISCO DE MERCADO E LIQUIDEZ

- Implementação dos requisitos de Basileia para Risco de Liquidez (métrica NSFR);
- Reestruturação das métricas e governança relacionadas ao risco de taxa de juros da Carteira Banking – IRRBB (métricas Delta EVE e Delta NII);
- Revisão do arcabouço de gerenciamento de risco de mercado.

GERENCIAMENTO CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS (GCN)

- Implementação do programa de Gestão de Crises Corporativo.

CONTROLES INTERNOS

- Revisão de metodologia de Controles Internos alinhada ao COSO, ERM 2017;
- Revisão dos processos de gerenciamento de controles internos e apetite a riscos visando manter contínua evolução;
- Aprimoramento da disseminação da cultura de controles internos na organização.

RISCO SOCIOAMBIENTAL

- Realização do 16º Encontro Bradesco de Fornecedores;
- Desenvolvimento, por meio de grupo de trabalho promovido pela UNEP FI, cenários, modelos e metodologias para fortalecer a avaliação e divulgação de riscos e oportunidades relacionados à mudança do clima, contemplando as recomendações do Financial Stability Board Task Force on Climate-related Financial Disclosure (FSB TCFD).

RISCO OPERACIONAL

- Desenvolvimento de abordagem para avaliação e controle de risco de modelo.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

Equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa e de seguros para atender qualquer perfil de cliente

CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS



GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Adotamos um modelo de governança que se mantém permanentemente alinhado às boas práticas, por meio do aperfeiçoamento constante do nosso sistema de gestão com transparência, respeito aos acionistas, prestação de contas e responsabilidade corporativa, sempre buscando integrar os aspectos econômico-financeiros, sociais e ambientais.

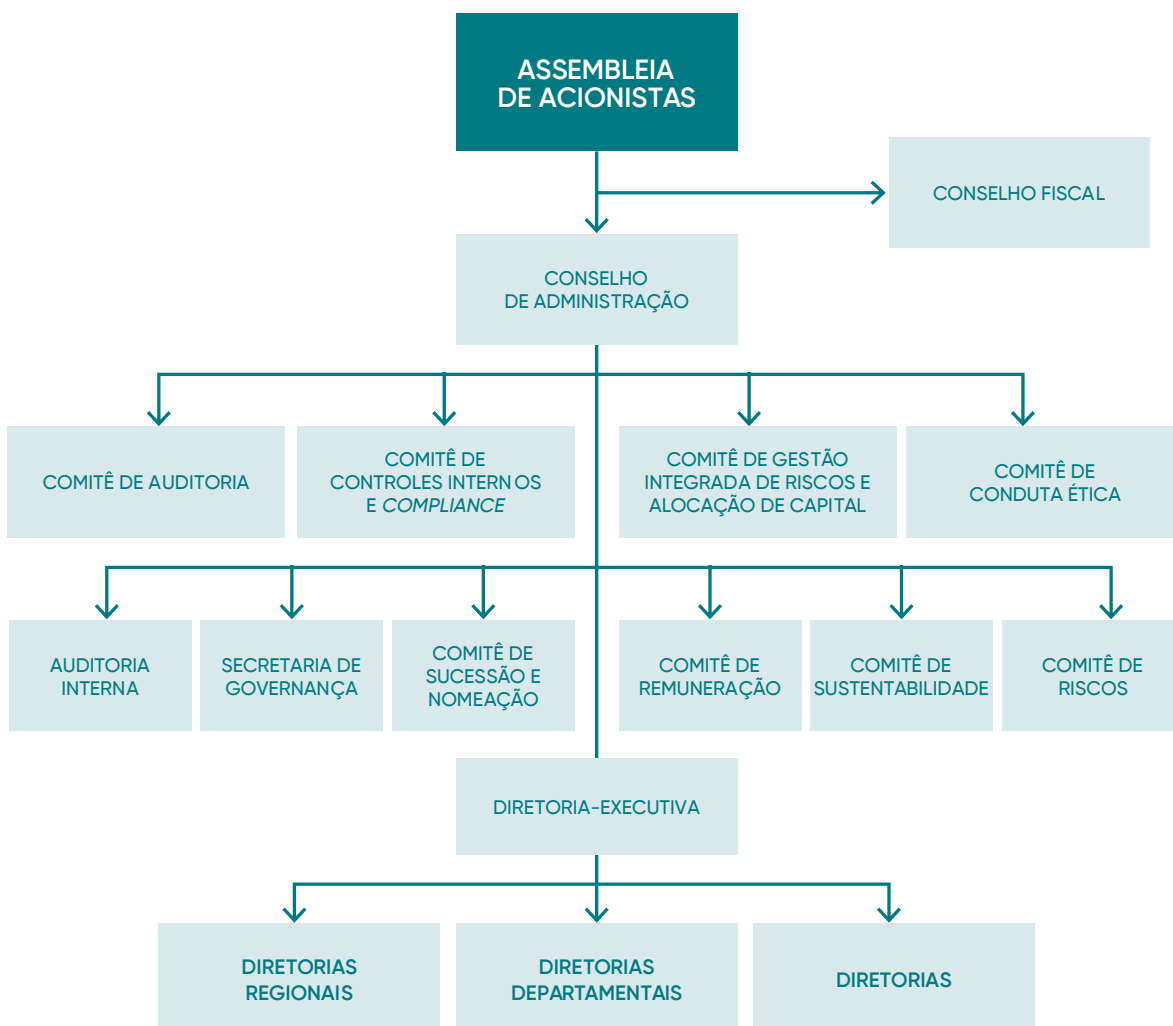
Temos na Assembleia Geral de Acionistas, no Conselho de Administração e na Diretoria-Executiva a estrutura de nossa governança. Neste modelo, a Assembleia de Acionistas tem total soberania nos processos de tomadas de decisões, com a prerrogativa de deliberar sobre todos os negócios vinculados ao nosso objeto social, assim como eleger os participantes dos conselhos de Administração e Fiscal.

No Conselho de Administração, contamos com a experiência de ex-executivos, enriquecida durante a carreira em razão do sistema de rodízio de funções durante o período em que atuaram no Banco, adquirindo conhecimento em diversas áreas da gestão. Adotamos também uma Política de Nomeação de Administradores que contempla critérios como a diversidade e a igualdade de gêneros, abrindo espaço para indicações a possíveis vagas na Diretoria e no Conselho de Administração.

RECURSOS DA GOVERNANÇA

- Nível 1 de Governança Corporativa da B3;
- Adesão ao Código de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca).

Estrutura de governança GRI 102-18



Conselho de Administração

Nosso Conselho é um órgão de deliberação colegiada, com seis membros eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, que tem como parâmetro de atuação o Código das Melhores Práticas do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e as diretrizes da Securities and Exchange Commission (SEC). Na composição do Conselho há cinco membros externos – ex-diretores – e um interno, o nosso Diretor-Presidente.

Os conselheiros reúnem-se ordinariamente a cada trimestre e, extraordinariamente, sempre que necessário. Todos os anos, realizam pelo menos uma sessão executiva para avaliar o desempenho do Diretor-Presidente. Os mandatos unificados são de um ano e os membros do Conselho escolhem entre si o presidente e o vice-presidente, não podendo o presidente atuar como CEO,

exceto em situações específicas, no prazo máximo de 180 dias, conforme prevê o Estatuto Social.

No fim de 2017, o Conselho tinha a seguinte composição:

LUIZ CARLOS TRABUCO CAPPI¹

CARLOS ALBERTO RODRIGUES GUILHERME²

DENISE AGUIAR ALVAREZ²

JOÃO AGUIAR ALVAREZ²

MILTON MATSUMOTO²

AURÉLIO CONRADO BONI²

1 – MEMBRO INTERNO

2 – MEMBRO EXTERNO

Processo sucessório do Conselho de Administração e Diretoria

Com base na nossa Política de Sucessão e Nomeação dos Administradores, o Comitê de Sucessão e Nomeação faz as indicações de candidatos para ocupar cargos no Conselho de Administração e na Diretoria. Para tanto, o Comitê avalia requisitos como a cultura organizacional – profissionais altamente qualificados e identificados com os valores da Organização; rodízio de funções, que proporciona experiência e capacidade para assumir responsabilidades e desafios mais complexos; avaliação permanente, considerando critérios de meritocracia; além de respeito à diversidade e conformidade com a legislação, a normas e regulamentos que disciplinam o tema.

AVALIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Anualmente, as Controladoras do Bradesco conduzem processo de avaliação do Conselho de Administração do Banco, tanto como Órgão colegiado quanto dos conselheiros individualmente, incluindo-se o Presidente.

A avaliação ocorre por meio da análise de critérios previamente estabelecidos, os quais tomaram por base a condução sustentável dos negócios do Banco.

Em fevereiro de 2018, foi realizada a avaliação do Conselho de Administração do Bradesco referente às suas atividades desenvolvidas no exercício de 2017, cujos resultados, tanto dos membros individualmente quanto do Órgão como colegiado, mostraram-se satisfatórios.

Diretoria

Nossa Diretoria é eleita pelo Conselho de Administração para mandato de um ano, quando seus membros podem ser reeleitos. Sua principal função é monitorar a execução da estratégia estabelecida pelo Conselho de Administração, assim como administrar e representar a Sociedade.

Todos compartilham o mesmo ambiente de trabalho, o que torna as decisões extremamente ágeis.

Os executivos reúnem-se ordinariamente a cada semana e quando há necessidade de realizar reuniões extraordinárias.

Comitês

Contamos com comitês subordinados ao Conselho de Administração ou diretamente ao Diretor-Presidente. Ao todo, são oito comitês que se reportam ao Conselho, dois estatutários (Auditoria e Remuneração) e seis não estatutários – Sustentabilidade, Conduta Ética, Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, Controles Internos e Compliance, Riscos e Sucessão e Nomeação. Nos comitês executivos, a principal atribuição é assessorar o Diretor-Presidente e a Diretoria-Executiva na condução dos negócios da Organização. Cada órgão possui regimento próprio, onde são definidas funções, composição e periodicidade das reuniões.

Conselho Fiscal

Órgão permanente. Seus membros, eleitos pelos nossos acionistas, são independentes e têm a função de, em conformidade com a legislação, fiscalizar os atos dos administradores e verificar o cumprimento de seus deveres legais e estatutários.

Secretaria de Governança

Nossa Secretaria de Governança está subordinada ao Conselho de Administração. Confira algumas de suas atribuições:

- Assessorar o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva;
- Coordenar e instruir todo o processo das Assembleias Gerais de Acionistas, comunicados ou mercado e fatos relevantes;
- Assessorar o relacionamento institucional, o Conselho Fiscal e o Comitê Executivo de Divulgação; e
- Realizar a gestão de temas relacionados a aspectos societários das companhias do grupo.

Subsidiárias

Com o intuito de exercer uma política de governança corporativa unificada, nossos executivos também compõem a Diretoria de nossas subsidiárias. Os órgãos das controladoras e das controladas são interdependentes e os executivos que atuam nas subsidiárias apresentam periodicamente à alta administração as informações sobre o planejamento e os resultados obtidos, em reuniões ordinárias da Diretoria, das quais também participam representantes do Conselho de Administração.

Os comitês subordinados ao Conselho de Administração e o Conselho Fiscal trabalham também com todas as controladas, prestando assessoramento à Administração e fiscalizando as atividades de toda a Organização.

Ética e Compliance GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

O trabalho de todos os nossos funcionários e administradores é pautado pelo nosso Código de Conduta Ética, que define procedimentos que garantam princípios de integridade na atuação profissional, abordam como deve ser tratada a questão de conflito de interesses na Organização, definem os princípios de transparência, de valorização das pessoas e da responsabilidade socioambiental. Todos os integrantes do Banco têm acesso ao documento e recebem treinamento sobre o seu conteúdo.

É importante destacar que a Administração e todos os funcionários estão comprometidos com o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis às atividades, como também com a condução dos negócios observando altos padrões de conduta e ética. Para garantir esses compromissos há políticas, destacando a Política Corporativa de Conformidade (*Compliance*), bem como normas, procedimentos e sistemas para o monitoramento de conduta, canais e mecanismos de tratamento de denúncias, além de uma área designada para responder por todo o programa. Esses componentes são apoiados por Comitês ligados ao Conselho de Administração, como os de Ética, Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, Controles Internos e *Compliance* e suportados por ações de treinamento e capacitação desenvolvidos pela UniBrad – Universidade Bradesco para todos os profissionais, voltados para os temas de Conduta, Controles e *Compliance*.

CÓDIGOS SETORIAIS

Dispomos ainda de Códigos de Conduta Ética Setoriais, que definem padrões em que são consideradas as peculiaridades de cada tipo de atividade, tais como a de profissional de mercado de capitais, de compras, das áreas de seguros e financeira.

CANAIS DE DENÚNCIAS

Oferecemos uma série de canais para que nossos funcionários, colaboradores e público externo possam reportar casos de inconformidades com nosso Código de Conduta Ética. Entre estes canais podemos destacar o canal etica@bradesco.com.br, responsável por acolher manifestações de ruptura ética, indícios

de ilicitudes e também dilemas éticos, garantindo o sigilo e a não retaliação a denunciante de boa-fé.

As manifestações recebidas são endereçadas a departamentos designados para tratamento e quando procedentes, medidas que garantem mitigação são adotadas, sem prejuízo das penalidades locais e cabíveis.

BRADESCO SAÚDE

Com o objetivo de preservar a confiabilidade e sempre contribuir para o desenvolvimento organizacional sustentável, o sistema de governança corporativa prevê relações entre as partes interessadas, externas e internas, as devidas prestações de contas baseadas em princípios de equidade, transparência e ética e uma gestão que busque sempre a excelência em seus processos, em conjunto com ferramentas eficientes de monitoramento, assegurando a aderência regulatória e a preservação dos valores estabelecidos nos Códigos de Conduta Ética da Organização e Códigos de Conduta Ética Setoriais.

Fundamentado nessas premissas, o Grupo Bradesco Seguros possui uma estrutura de Comitês, que dá suporte à Administração, resguardando os mais elevados padrões éticos e de responsabilidade corporativa. Nesta linha, a Bradesco Saúde reforça sua governança, mantendo uma estrutura alinhada às melhores práticas de mercado, composta por Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria, Estratégico e de Riscos Específicos.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE BRADESCO

O Programa de Integridade Bradesco reúne um conjunto de políticas, normas e procedimentos com intuito de prevenir, monitorar, detectar e responder sobre os atos lesivos previstos na Lei 12.846/2013 e nas legislações internacionais. Este programa permeia todas as áreas da Organização Bradesco no Brasil, no exterior e onde possui unidades de negócios, ajustado às legislações e regulamentações locais com a mesma finalidade que tratam o mesmo tema. É um padrão que deve ser seguido por todos os administradores, funcionários e colaboradores da Organização no Brasil e no exterior.

O programa tem por base três pilares estratégicos. São eles:

- **Prevenção do Risco de Corrupção:** elaboração e comunicação de políticas e normas claras e objetivas, além do contínuo programa de aculturação e treinamento, contemplando *workshops* e palestras para todos os Administradores e Funcionários.
- **Monitoramento e Detecção de Condutas Inapropriadas:** monitoramento dos riscos e dos controles relacionados à anticorrupção e a rápida identificação de condutas não aderentes ao Código de Conduta Ética da Organização Bradesco, por meio de testes de aderência, de indicadores, de auditorias internas e externas e da gestão dos canais de denúncias.
- **Resposta da Alta Administração:** diligência nas denúncias recebidas, nos apontamentos realizados pela auditoria interna, externa, agentes de controles internos e *compliance* e pelos órgãos reguladores e fiscalizadores. Aplicação das medidas disciplinares, melhoria contínua do Programa de Integridade e reporte aos Comitês de Ética, de Auditoria, Conselho de Administração, Reguladores e Supervisores.

Em 2017, esses pilares foram aprimorados e reforçados por meio das seguintes iniciativas:

- Implementação do mapeamento de toda a Organização, com a finalidade de identificar riscos inerentes à corrupção, para a implantação de melhorias;
- Divulgação do Programa de Integridade na intranet corporativa;
- Realização de treinamentos específicos voltados para a administradores, funcionários e prestadores de serviços;
- Criação e divulgação de vídeo treinamento sobre o Programa Anticorrupção;
- Elaboração da Cartilha do Programa de Integridade Bradesco, cujo objetivo é disseminar práticas anticorrupção e mitigar os riscos de sanções quanto ao descumprimento da legislação que trata do tema vigente.

PROGRAMA CORPORATIVO DE PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO

O Programa Corporativo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo é regido por normas, procedimentos e sistemas específicos. Por meio desses instrumentos, são estabelecidas as diretrizes para prevenir e detectar o uso da nossa estrutura e nossos produtos e serviços em atividades ilícitas relacionadas à lavagem de dinheiro e ao apoio financeiro ao terrorismo.

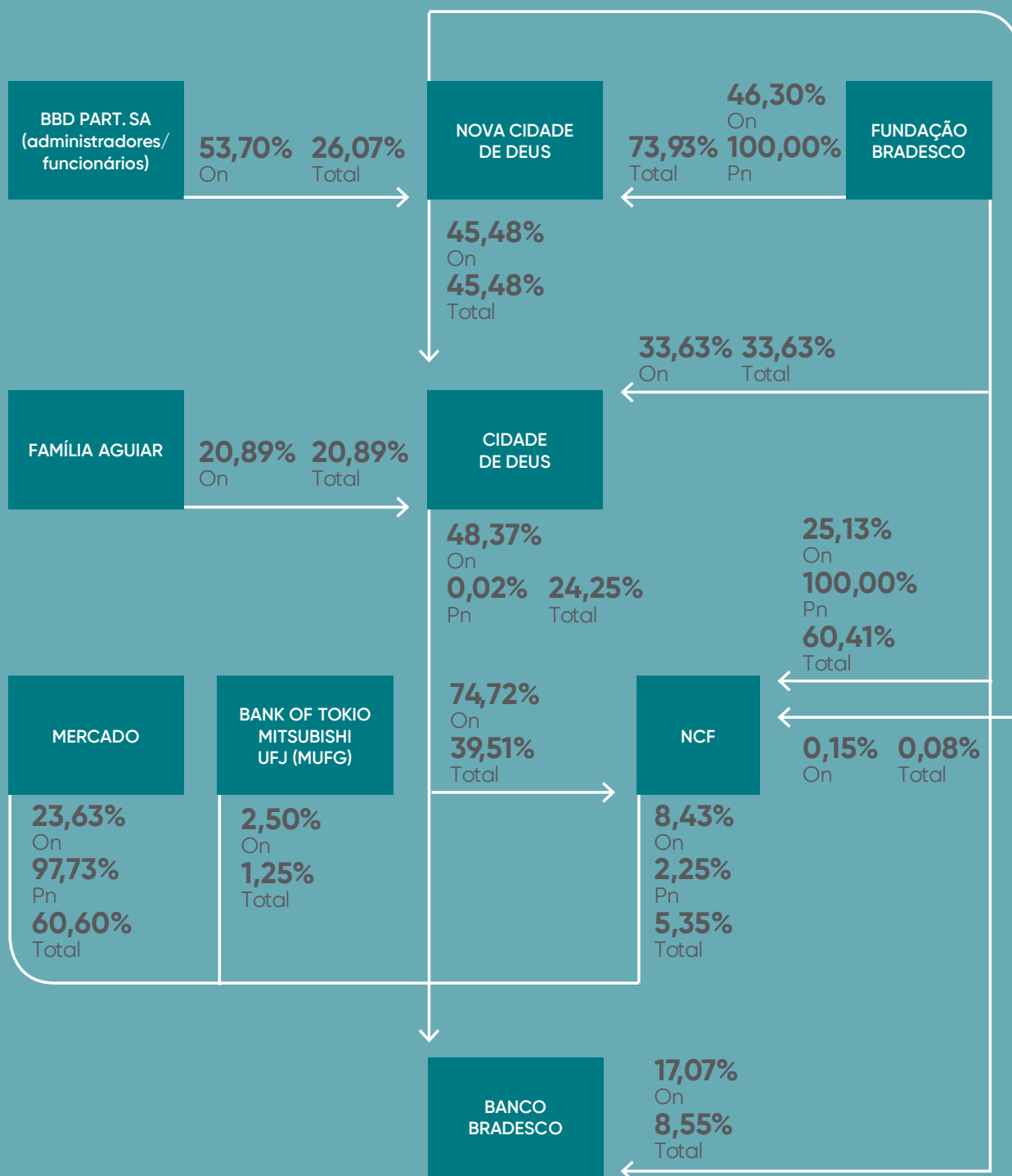
O programa é vinculado ao Comitê Executivo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo, que tem a incumbência de avaliar a efetividade dos trabalhos e a conformidade de procedimentos e controles às regulamentações vigentes e às melhores práticas nacionais e internacionais. Os casos suspeitos são encaminhados à Comissão de Avaliação de Transações Suspeitas, composta de várias de nossas áreas, que delibera sobre a necessidade ou não de reportar as informações aos órgãos reguladores.

OPERAÇÃO ZELOTES

Em maio de 2016, a mídia noticiou o indiciamento do então presidente do Banco, Luiz Carlos Trabuco Cappi, em inquérito da Operação Zelotes, que investiga a compra de decisões do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (Carf). A própria Justiça respondeu ao episódio por meio da quarta turma do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, que, em sessão realizada no dia 13 de junho de 2017, decidiu por unanimidade pelo trancamento da ação penal 0037645 54.2015.4.01.3400, em curso na 10ª Vara Federal/DF, em relação ao Diretor-Presidente do Bradesco, por falta de justa causa – decisão esta que, em nosso entendimento, deverá ser seguida aos outros executivos mencionados no processo, com base em casos semelhantes da Justiça brasileira.

O Bradesco reitera o seu compromisso com os elevados padrões de conduta ética e reafirma a confiança no pleno funcionamento da Justiça e dos órgãos de controle da administração pública.

Estrutura societária



* A administração do Bradesco (Diretoria e Conselho de Administração) compõe a Mesa Regedora da Fundação Bradesco, órgão deliberativo máximo dessa entidade. Base: 31 de dezembro de 2017.



SUSTENTABILIDADE

Nossa contribuição para o desenvolvimento sustentável

CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS



GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Sustentabilidade

O Bradesco busca inserir a sustentabilidade em seus negócios com o objetivo de aumentar sua capacidade de prosperar no longo prazo diante de um ambiente competitivo e dinâmico. Caminhamos em direção à uma nova economia alinhada aos desafios de desenvolvimento que nos leva a incorporar aspectos sociais e ambientais na gestão de riscos e de oportunidades para garantir resultados positivos e gerar valor compartilhado.

A governança corporativa, a conduta ética e a visão de longo prazo são protagonistas na forma com que conduzimos a Organização e nos apoiam no atingimento dos objetivos relativos à sustentabilidade.

As principais decisões e o acompanhamento da estratégia de sustentabilidade são conduzidos pelo Comitê de Sustentabilidade, que se reúne trimestralmente e conta com membros do Conselho e da Diretoria-Executiva, sendo que desde 2017 também há a participação do Diretor-Presidente. Para assessorar as decisões do Comitê, temos uma Comissão de Sustentabilidade com executivos de diversas áreas para auxiliar na execução de planos e acompanhamento projetos. Além dessas estruturas de governança, os diferentes Departamentos da Organização desenvolvem iniciativas visando os desafios e oportunidades socioambientais, bem como também consideram vários públicos de interesse.

Política de Sustentabilidade

As diretrizes de nossa Política Corporativa de Sustentabilidade têm o objetivo de promover a perenidade de nossas operações e negócios com responsabilidade socioambiental. As normas de Responsabilidade Socioambiental e de Risco Socioambiental complementam a Política e alinham as práticas aos requisitos estabelecidos pela Resolução nº 4.327 do Banco Central do Brasil. No primeiro caso, buscamos definir os principais procedimentos nos nossos negócios, nas relações com partes interessadas e na governança do tema. No segundo, procuramos estabelecer o escopo da análise de exposição a riscos socioambientais em operações com clientes e fornecedores.

Esse conjunto de diretrizes e procedimentos formam nossa Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA). Os avanços na gestão dos temas presentes na PRSA estão contemplados ao longo deste Relatório.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

O Bradesco contribui para o atingimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) por meio da promoção das práticas de sustentabilidade nos negócios, de sua estratégia corporativa e da realização do investimento social privado.

A Organização adota e participa ativamente dos compromissos voluntários, como referências para a promoção da Agenda 2030.

Em 2017, os ODS passaram a fazer parte dos direcionadores para as decisões de investimento socioambiental da Organização. A partir de 2018, o objetivo é ampliar o alinhamento das iniciativas de sustentabilidade.

Compromissos voluntários GRI 102-12, GRI 102-13

A complexidade do tema exige uma revisão e atualização permanente de nossas práticas. Por isso, em 2017, revisitamos os direitos humanos internacionalmente reconhecidos e expressos na Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU) e das duas Convenções Internacionais que constituem a Declaração Internacional dos Direitos Humanos. Em 2017, mapeamos os riscos em direitos humanos das operações da Organização, o que nos ajudará na melhoria de nossos processos, negócios e relacionamentos com funcionários, clientes e fornecedores, tendo em vista o respeito e a promoção da diversidade, saúde e segurança do trabalho; do combate ao trabalho infantil e análogo ao escravo e de qualquer tipo de discriminação por gênero, raça, condição social, cultura, religião, orientação sexual e convicções políticas; combate ao assédio moral e sexual.

Nossa visão e política de sustentabilidade são apoiadas por nossa adesão aos seguintes compromissos voluntários:

 Network Brazil WE SUPPORT	 OBJETIVOS GLOBAIS para o Desenvolvimento Sustentável	 CDP <small>DISCLOSURE INSIGHT ACTION</small>	Coalizão Financeira para o Combate à Pornografia Infantil
 PSI Principles for Sustainable Insurance		 FINANCE UNEP INITIATIVE <small>CHANGING FINANCE, FINANCING CHANGE</small>	
 PRI Principles for Responsible Investment		 EQUATOR PRINCIPLES	Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e Promoção do Trabalho Decente
		 TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES	

Direitos Humanos

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 408-1, 409-1, 412-3

O tema é tratado na Organização e foi incorporado em diversas políticas e normas que estabelecem o compromisso com a proteção e defesa dos direitos humanos, dos direitos fundamentais do trabalho e dos direitos da criança e do adolescente.

Nossa Política Corporativa de Sustentabilidade define diretrizes para as nossas operações e negócios relacionados a conduta ética, gestão de riscos, engajamento de fornecedores e respeito às legislações, as quais contemplam amplamente os direitos humanos. Paralelamente, nossa Norma de Responsabilidade Social faz menção expressa à promoção do respeito aos direitos humanos no ambiente de trabalho e em todas as relações com o público interno e externo. Além disso, o tema Direitos Humanos obtém relevância em nosso Código de Conduta Ética, nossa Norma de Risco Socioambiental e nossa Política de Gerenciamento de Recursos Humanos.

Esse arcabouço estratégico se desdobra em uma série de processos e procedimentos de avaliação, monitoramento e reparação dos impactos sobre os direitos humanos sendo que, a partir de 2017, 100% das operações que compõem o escopo de análise de risco socioambiental passaram a considerar aspectos de direitos humanos, sendo realizado por meio de acompanhamento de notícias, mesmo para operações e/ou projetos que demandam análise somente por questões ambientais.

PÚBLICO INTERNO

Temos o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC), que assegura o compromisso com a defesa e proteção dos direitos humanos e direitos fundamentais do trabalho.

O Sistema de Gestão aborda Canais de Manifestações, sendo elas confidenciais e com a prerrogativa de anonimato, além de aspectos de Saúde, Segurança e Bem-estar, contemplando, dentre várias atividades, auditorias externas independentes, cujos resultados são discutidos por meio de Análises Críticas, em várias instâncias, inclusive alcançando níveis executivos como os Comitês de Sustentabilidade e de Conduta Ética.

FORNECEDORES

Em relação aos fornecedores, o tema é tratado na homologação das empresas, por meio da ferramenta Request for Information (RFI) e do *rating* socioambiental; na contratação através de cláusulas específicas; e ao longo da parceria com o RFI e o Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental da Cadeia de Suprimentos.

CLIENTES

A gestão de direitos humanos dos nossos clientes compõe uma estrutura maior de gestão de risco socioambiental. Além das práticas que garantem a aplicação dos Princípios do Equador, possuímos processos e ferramentas robustas para identificação, mitigação e acompanhamento de riscos.

Em 2017, foram avaliados três novos projetos enquadrados em Princípios do Equador: dois foram contratados e um encontra-se em contratação, e não ocorreram rejeições.

INFORMAÇÕES A RESPEITO DA CARTEIRA DE MONITORAMENTO SOCIOAMBIENTAL DE PROJETOS

PROJETOS		2015		2016		2017	
		Quantidade	Valor financiado (R\$ milhões)	Quantidade	Valor financiado (R\$ milhões)	Quantidade	Valor financiado (R\$ milhões)
Enquadrados em Princípios do Equador	A	12	3994	10	3994	10	3994
	B	20	1348	16	1626	16	1980
	C	13	2077	8	2319	7	1973
Não enquadrados em Princípios do Equador		142	7319	136	8592	96	6266
TOTAL		187	14738	170	16531	129	14214

CARTEIRA DE PROJETOS EM MONITORAMENTO EM DEZEMBRO DE 2017 POR SETOR/REGIÃO

SETORES	Norte		Nordeste		Sudeste		Sul		Centro-oeste		Total	
	nº	R\$ (em milhões)	nº	R\$ (em milhões)	nº	R\$ (em milhões)	nº	R\$ (em milhões)	nº	R\$ (em milhões)	nº	R\$ (em milhões)
Energia	4	1.651	4	603	11	666	1	315	8	715	28	3.969
Imobiliário	1	77	13	453	44	4.160	8	432	3	119	69	5.241
Infraestrutura	1	20	0	0	7	3.348	0	0	0	0	8	3.368
Mineração	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	1	100
Óleo e gás	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	4	320	4	254	11	595	3	311	1	0	23	1.537
TOTAL	10	2.068	22	1.410	73	8.769	12	1.058	12	833	129	14.214

TRABALHO ESCRAVO E INFANTIL

Se forem identificados indícios de envolvimento do cliente e/ou fornecedor com atividades ilegais, a Organização procura esclarecer todas as informações por meio de reuniões e verificação documental, com o objetivo de sanar qualquer apontamento nesse sentido, sensibilizando no *rating* socioambiental a regularidade destes, após todas as explicações e comprovações apresentadas.

Economia Verde

O setor financeiro tem um papel importante na transição para uma economia verde e de baixo carbono, seja por meio do direcionamento de recursos ou pela incorporação de critérios mais rigorosos de gestão de risco.

No que se refere ao direcionamento de recursos financeiros, possuímos produtos e serviços específicos e acompanhamos nossa carteira para auxiliar na evolução dos setores da economia verde em nosso portfólio.

Também participamos de discussões e grupos empresariais, como o CEBDS, Febraban, Pacto Global, entre outros, com vistas a contribuir com o desenvolvimento de metodologias, elaboração de estudos e levantamento e análise de informações.

Em 2017, podemos citar um relevante avanço nos estudos Mensuração de recursos financeiros alocados na Economia Verde, Financiamento da Recomposição Florestal, Gestão do risco de desmatamento, desenvolvidos pela Febraban.

Esses trabalhos contribuem na identificação de oportunidades de negócios e na gestão do risco socioambiental (inclusive no que se refere ao aspecto climático). Também gera subsídios para dialogar com governos a fim de incentivar a criação de políticas públicas para transição rumo à economia verde.

PRODUTOS COM FOCO AMBIENTAL

SEGMENTO	PRODUTOS
Crédito	Leasing Ambiental, CDC Kit Gás, CDC Aquecedor Solar, CDC Certificado Florestal, Capital de Giro Ambiental, Capital de Giro Florestal, CDC Energia Fotovoltaica
Investimentos	Bradesco Prime FIC FIA Índice de Sustentabilidade Empresarial, Bradesco FIC FIA Governança Corporativa e Prime FIC FIA Governança Corporativa
Cartões Afinidade	Parceria com entidades como a Fundação Amazonas Sustentável (FAS) e a Fundação SOS Mata Atlântica

Fundo Bradesco Prime FIC FIA Índice de Sustentabilidade

Empresarial: patrimônio Líquido e quantidade de Cotistas de cada Fundo em 2017: permanece à disposição de Clientes que buscam diversificar os seus Investimentos em Fundos que têm em suas carteiras ações de empresas sustentáveis e que adotam boas práticas de governança corporativa. Os gestores alocam, no mínimo, 67% do Patrimônio Líquido em ações de companhias pertencentes ao ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial), da B3.

Fundos Bradesco FIC FIA Governança Corporativa e Prime FIC

FIA Governança Corporativa: buscam proporcionar rentabilidade superior ao IGC-Índice de Governança Corporativa Diferenciada. Potenciais Investidores são Clientes que diversificam aplicações

em Fundos de Ações de empresas com elevados padrões de governança corporativa. Os produtos investem, no mínimo, 67% do patrimônio líquido em ações dessas companhias.

Patrimônio Líquido e quantidade de Cotistas de cada Fundo em 2017:

- Bradesco Prime FIC FIA – Índice de Sustentabilidade Empresarial: R\$ 5,7 milhões e 276 cotistas;
- Bradesco FIC FIA Governança Corporativa: R\$ 3,2 milhões e 133 cotistas;
- Bradesco Prime FIC FIA – Governança Corporativa: R\$ 1,3 milhões e 69 cotistas.

Produtos e serviços

Confira nosso portfólio de produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais:

BENEFÍCIOS SOCIAIS GRI-FS7

SOCIAL					DEZEMBRO-16		DEZEMBRO-17	
NOME DO PRODUTO/ PROJETO	ÁREA DE ATUAÇÃO	DESCRIÇÃO / PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	A PARTIR DE	PÚBLICO ALVO	SALDO EM R\$	QTDE	SALDO EM R\$	QTDE
Crédito Consignado – setor privado	Social/ Econômico	Empréstimo com desconto em folha de pagamento para funcionários de empresas privadas com representatividade sindical.	2004	Cliente Pessoa Física	353.910.566	56.806	1.779.047.783	287.278
CDC Material de Construção	Social/ Econômico	Financiamento para a aquisição de materiais de construção, por meio de convênio com lojistas associados à Anamaco (Associação Nacional dos Comerciantes de Material de Construção).	2001	Cliente Pessoa Física	17.597.356	5.154	9.081.046	2.504
Microcrédito Pessoa Física	Social/ Econômico	Destinado à realização de empréstimos para clientes de baixa renda.	2003	Clientes Correntistas Pessoa Física e Microempreendedores Pessoa Física	16.730.522	8.272	53.701.350	22.040
Capital de Giro APL	Social/ Econômico	Empréstimo destinado à micro e pequenas empresas participantes de projetos APL (Arranjos Produtivos Locais).	2005	Cliente segmento Varejo	44.434.607	819	47.885.340	759
Limite de Crédito Pré-Aprovado para Universitários	Social/ Econômico	Crédito pré-aprovado destinado a clientes com Conta Universitária.	2005	Clientes Pessoa Física (universitário)	1.112.365	1.749	360.203	589

SOCIAL					DEZEMBRO-16		DEZEMBRO-17	
NOME DO PRODUTO/ PROJETO	ÁREA DE ATUAÇÃO	DESCRIÇÃO / PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	A PARTIR DE	PÚBLICO ALVO	SALDO EM R\$	QTDE	SALDO EM R\$	QTDE
CDC APL - Arranjos Produtivos Locais	Social/ Econômico	Financiamento de máquinas e equipamentos para micro e pequenas empresas que participem de Arranjos Produtivos Locais (APL).	2005	Clientes Pessoa Jurídica segmento Varejo	102.792	7	84.878	9
Microcrédito Pessoa Jurídica	Social/ Econômico	Empréstimo destinado para micro empreendedores de baixa renda.	2003	Microempreendedores Correntistas Pessoa Jurídica	6.679.424	1.737	56.409.600	12.468
CDC MBA/ Pós Graduação	Social/ Econômico	Financiamento para realização de cursos de especialização, pós-graduação e MBA.	2005	Profissionais e estudantes correntistas com curso superior completo	162.570	17	176.997	15
CDC Material Escolar/Matrícula	Social/ Econômico	Financiamento para aquisição de material escolar e pagamento de matrícula.	2005	Clientes Pessoa Física	1.892	2	0	0
CDC - Acessibilidade - Bens	Social/ Econômico	Financiamento de equipamentos para adaptacao de veículos, para a aquisição de cadeira de rodas, próteses, maquinas braile, equipamentos para a prática de esportes, dentre outros, para pessoas Portadoras de Necessidades Especiais.	jan/07	Pessoas Fisicas portadoras de necessidades especiais e Pessoas Juridicas interessadas em adquirir bens com caracteristicas de acessibilidade.	125.019	35	138.263	45
CDC - Acessibilidade - Serviços	Social/ Econômico	Linha de crédito destinada a Portadores de Necessidades Especiais, para financiamento de serviços para adaptação de veículos e reforma de dependências (rampa de acesso, dentre outros).	dez/06	Pessoa Jurídica e Pessoa Fisica portadora de necessidades especiais	115.667	7	135.254	9
CDC - Seminário / Congresso	Social/ Econômico	Financiamento para pagamento da inscrição de congressos, seminários, feiras ou eventos.	2006	Clientes Pessoa Física.	24.364	4	27.986	4
TOTAL					440.997.143	74.609	1.947.048.699	325.720

SOCIAL - COM RECURSOS DO BNDES					DEZEMBRO-16		DEZEMBRO-17	
NOME DO PRODUTO/ PROJETO	ÁREA DE ATUAÇÃO	DESCRIÇÃO / PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	A PARTIR DE	PÚBLICO ALVO	SALDO EM R\$	QTDE	SALDO EM R\$	QTDE
Modermaq	Social/ Econômico	Financiamento de máquinas e equipamentos para a modernização e dinamização do parque industrial brasileiro e do setor de saúde.	2004	Empresas de qualquer porte com atividade da Indústria extrativa, de transformação e construção e da saúde.	0	0	0	0
Moderinfra	Ambiental / Social / Econômico	Financiamento de projetos para irrigação e armazenagem, com o objetivo de desenvolver a agricultura irrigada sustentável.	2004	Produtores Rurais (pessoas Físicas e Jurídicas) e suas Cooperativas	167.771.233	498	392.139.901	931
Progeren	Social/ Econômico	Apoio financeiro na forma de Capital de Giro, com vistas ao aumento da produção, emprego e massa salarial.	2004	Micro, pequenas e médias empresas, - MPMEs, localizadas em aglomerações produtivas.	114.649.234	78	382.156.914	697
TOTAL					282.420.467	576	774.296.815	1.628

BEFÍCIOS AMBIENTAIS GRI-FS7, GRI FS-8

AMBIENTAL					DEZEMBRO-16		DEZEMBRO-17	
NOME DO PRODUTO/ PROJETO	ÁREA DE ATUAÇÃO	DESCRIÇÃO / PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	A PARTIR DE	PÚBLICO ALVO	SALDO EM R\$	QTDE	SALDO EM R\$	QTDE
Leasing Ambiental	Ambiental / Econômico	Arrendamento mercantil com condições diferenciadas, destinado a aquisição de bens que contribuam com a preservação do meio ambiente e desenvolvimento sustentável.	06/07	Clientes Pessoa Física e Jurídica	356,51	1	0	0
CDC Kit Gás	Ambiental/ Econômico	Financiamento para a conversão de combustível de veículos para gás natural -GNV (equipamentos com certificado INMETRO)	2005	Clientes Pessoa Física e Jurídica	317.088	95	154.337	55
Capital de Giro Ambiental	Ambiental/ Social / Econômico	Empréstimo destinado a clientes pessoa jurídica cuja atividade esteja relacionada ao desenvolvimento social e à preservação ambiental, detentora da Certificação ISO 14.000 ou com atividades de recuperação de materiais metálicos ou plásticos.	2005	Pessoa Jurídica cuja atividade esteja relacionada ao desenvolvimento social e à preservação ambiental, - detentora da Certificação ISO 14.000 ou com atividades de Recuperação de Materiais Metálicos ou Materiais Plásticos.	409.252	19	248.531	10

Capital de Giro Florestal	Ambiental/ Social / Econômico	Empréstimo destinado à Clientes PJ que possuem certificado de manejo florestal/cadeia de custódia ou contrato que comprove o processo de certificação.	2006	Pessoas Jurídicas que possuem Certificação de Manejo Florestal/Cadeia de Custódia ou Contrato que comprove o processo de certificação.	29.494	4	0	0
CDC Aquecedor Solar	Ambiental/ Social / Econômico	Financiamento para aquisição de equipamentos de aquecimento solar (equipamentos com certificado INMETRO).	2005	Clientes Pessoa Física e Jurídica	16.191	7	585	1
CDC - Certificado Florestal	Ambiental / Social / Econômico	Linha de crédito para clientes que pretendem obter a Certificação Florestal.	12/06	Clientes Pessoa Jurídica	0	0	0	0
CDC Reuso de Água	Ambiental / Social / Econômico		07/16	Clientes Pessoa Física e Jurídica	853.050	152	765.923	114
CDC Fotovoltaico	Ambiental / Social / Econômico		07/16	Clientes Pessoa Física e Jurídica	0	0	0	0
TOTAL					772.382	126	403.452	66

AMBIENTAL – COM REPASSES DE RECURSOS DO BNDES + FGTS					DEZEMBRO-16		DEZEMBRO-17	
NOME DO PRODUTO/ PROJETO	ÁREA DE ATUAÇÃO	DESCRIÇÃO / PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	A PARTIR DE	PÚBLICO ALVO	SALDO EM R\$	QTDE	SALDO EM R\$	QTDE
Moderagro Solo / Produsa	Ambiental / Social / Econômico	Financiamento de projetos para correção de solos, recuperação de áreas de pastagens degradadas e sistematização de várzeas e adequação ambiental das propriedades rurais, notadamente a recomposição das áreas de reserva legal e de preservação permanente.	2004	Produtores Rurais (pessoas físicas e jurídicas) e suas Cooperativas	42.237.721	450	11.289.364	131
Programa ABC	Ambiental / Social / Econômico	Financiamento para promover a redução das emissões de gases de efeito estufa oriundas das atividades agropecuárias, além de contribuir para a redução do desmatamento.	2011	Clientes Pessoa Física e Jurídica	1.025.686.293	5.896	1.121.187.138	8.126
Moderagro	Ambiental / Social / Econômico	Financiamento de projetos do setor agropecuário, visando incrementar a produtividade, os padrões de qualidade dos produtos e a adequação sanitária/ ambiental (Repasse do BNDES).	2004	Produtores Rurais (pessoas físicas e jurídicas) e suas Cooperativas	159.137.199	1.267	119.125.950	890

Saneamento para Todos (FGTS) *Antigo Pró-Saneamento	Ambiental / Social / Econômico	Financiamento destinado a projetos de saneamento, tais como abastecimento de água, esgotamento sanitário, tratamento de resíduos sólidos, dentre outros (Repasse de recursos do FGTS).	2004	Clientes Pessoa Jurídica	0	0	0	0
Propflora	Ambiental / Social / Econômico	Financiamento para implantação e manutenção de florestas destinadas ao uso industrial e para a manutenção e recomposição de áreas de preservação e reserva florestal legal (Repasse de recursos do BNDES).	2005	Produtores Rurais (pessoas Físicas e Jurídicas), Associações e Cooperativas de Produtores Rurais.	113.390.910	86	102.551.527	71
Profruta - Prodefruta	Ambiental / Social / Econômico			Produtores Rurais (pessoas Físicas e Jurídicas), Associações e Cooperativas de Produtores Rurais.	2.306.018	23	425.933	11
Prodecoop	Ambiental / Social / Econômico			Produtores Rurais (pessoas Físicas e Jurídicas), Associações e Cooperativas de Produtores Rurais.	47.166.207	51	86.335.940	56
TOTAL					1.389.924.348	7.773	1.440.915.851	9.285
TOTAL PRODUTOS SUSTENTÁVEIS					2.114.114.340	83.084	4.162.664.817	336.699

Em 2017, mantivemos a "Operação Calamidade", um processo inovador em Seguros, que identifica, analisa e prioriza situações decorrentes de uma catástrofe, concentrando os esforços para quantificar e indenizar o segurado envolvido em tragédias naturais o mais rápido possível.

Mudanças Climáticas

As mudanças climáticas têm desafiado as empresas dos mais diversos setores a promover a mitigação e a adaptação dos negócios. Assim, a questão é acompanhada pelo Conselho de Administração por meio do Comitê de Sustentabilidade, que se reúne trimestralmente, e é composto pelo Diretor-Presidente e por diretores executivos e conselheiros.

O tema é considerado material para a Organização, sendo tratado de maneira transversal em todos os nossos negócios e operações. Nesse sentido, trabalhamos sob duas perspectivas: impacto direto, relacionado às nossas operações e instalações, e indireto, decorrente do efeito dos diversos segmentos da economia real, especialmente em crédito, investimentos, seguros e fornecedores.

IMPACTOS DIRETOS

Desde 2006, quantificamos nossas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e utilizamos nosso Inventário como ferramenta para gestão e estabelecimento de estratégias. Todo o processo de monitoramento e rastreabilidade da informação é auditado por terceira parte independente, acreditada pelo INMETRO, garantindo o selo ouro no Programa GHG Protocol Brasil e conformidade com a NBR ISO 14064.

Consideramos as questões ambientais de forma integrada no desenvolvimento das atividades e, por meio do Programa Gestão da Ecoeficiência, investimos em iniciativas com metas específicas para a reduzir o impacto ambiental da Organização e contribuir para a sua eficiência operacional.

Também temos o compromisso de compensar anualmente as emissões de escopo 1 e 2 da Organização.



Participamos do Programa de Mudanças Climáticas do CDP desde 2006, divulgando informações sobre a gestão de mudanças climáticas e a incorporação de mecanismos capazes de proteger os investimentos de longo prazo e contribuir com as tomadas de decisões.

Nestes mais de dez anos, o aperfeiçoamento das estratégias de gestão levou o Bradesco a integrar o grupo de empresas líderes no tema em 2017.

PROGRAMA DE GESTÃO DE ECOEFICIÊNCIA GRI-303-1

Nosso Plano Diretor de Ecoeficiência vigente contempla o ciclo 2016-2018 e tem o objetivo de promover a redução de consumo de água, energia, uso de papel para impressão e redução de Gases de Efeito Estufa (GEE).

A seguir, alguns destaques de nossa atuação:

ÁGUA

Com o objetivo de garantir maior segurança de abastecimento hídrico, desde 2010, implementamos um projeto no Núcleo Cidade de Deus contemplando a perfuração de cinco poços tubulares profundos e a reativação de um poço existente, como fonte alternativa de água, além da captação de água de chuva. O projeto contemplou também a implantação de uma Estação de Tratamento de Esgoto na matriz com capacidade para atender até 1/3 da demanda do local com água de reúso, reduzindo a suscetibilidade à escassez de água.

Em 2017, adotamos outras iniciativas, como processos de gerenciamento e monitoramento dos recursos hídricos consumidos. Como resultado, obtivemos a redução de 4,3% no consumo em relação ao ano anterior, superando a meta de 2,5%.

	2015	2016	2017
Consumo (m³)	1.558.625 ⁽¹⁾	1.669.605	1.597.760
Meta (%)	-3,0	-4,2	-2,5
Realizado (%)	-1,7	-7 ⁽²⁾	-4,3

(1) Dado de 2015 com HSBC Brasil = 1.794.829 m³.

(2) Considerando a base de 2015 com as unidades do HSBC Brasil tivemos redução de -7,2%.

TOTAL DE ÁGUA RETIRADA POR FONTE

MÉTODO DE DISPOSIÇÃO	2015	2016	2017
Água de poço (subterrânea)	210.306 M³	192.569 M³	183.734 M³
Água de chuva coletada	1.024 M³	1.046 M³	1.786 M³
Água de reúso	68.124 M³	74.752 M³	71.045 M³
Concessionária/empresa de abastecimento	1.279.171 M³	1.401.238 M³	1.341.195 M³
TOTAL	1.558.625 m³	1.669.605 m³	1.597.760 m³

ENERGIA GRI 302-1

Em 2017, tínhamos a meta de reduzir o consumo de energia em 1,5%. Para atingi-la, investimos em substituição do sistema de iluminação das agências por lâmpadas mais eficientes, adotamos sistemas de gerenciamento e controle, entre outras iniciativas. As ações desenvolvidas contribuíram para a redução de 3,6% do consumo de energia.

	2015	2016	2017
Consumo (kWh)	472.698.000 ⁽¹⁾	542.880.000 ⁽²⁾	523.178.855
Meta (%)	-2,5	-2,4	-1,5
Realizado (%)	-2,3	-5,9 ⁽³⁾	-3,6

(1) Dado divulgado refere-se apenas ao Bradesco. Organização Bradesco (472.698 MWh) + HSBC Brasil (104.743 MWh) = 577.441 MWh.

(2) Dado divulgado refere-se à soma de Bradesco e HSBC. Organização Bradesco (445.727 MWh) + HSBC Brasil (97.153 MWh) = 542.880 MWh.

(3) Considerando a base de 2015 com as unidades do HSBC tivemos redução de 5,9%.

Meta de 2018

Reduzir o consumo de água em 2%.

Meta de 2018

Reduzir o consumo de energia em 1,3%.

Estão em estudo: migração de algumas unidades para o Mercado Livre de Energia; e o desenvolvimento de sistema para o monitoramento do consumo e automação relativo ao ar-condicionado, permitindo a melhor gestão e controle de desperdícios.

Energia solar

Como parte do Plano Diretor de Eficiência Energética do Bradesco, há iniciativas como a adoção de energia solar para sua rede. Atualmente, toda a energia elétrica consumida pelo Bradesco vem do Sistema Interligado Nacional (SIN). Esse fato faz com que, independentemente do local de consumo de energia, qualquer unidade (KWh ou MJ) possua uma única característica mesclada (matriz energética) de fontes renováveis e não renováveis. Em 2016, foi executado um projeto-piloto com a implantação de painéis solares em duas agências que atingiram uma economia média de 35%. Com base nos resultados desse piloto, foi definida a contratação de energia solar por meio da modalidade de Geração Distribuída, envolvendo a implantação de uma Fazenda Solar no Estado de Minas Gerais para 150 agências naquele estado. Este projeto encontra-se em fase contratação com previsão de implantação no 2º semestre de 2018.

Seguros

Além de estar alinhada às boas práticas de sustentabilidade, a Bradesco Seguros construiu sua sede com alinhamento às normas e requisitos LEED, que prevê conformidade aos critérios internacionais de sustentabilidade, obtendo a Certificação LEED Gold. O sistema LEED foi desenvolvido pelo USGBC (United States Green Building Council), sendo um sistema voluntário de avaliação do desempenho ambiental com maior reconhecimento internacional.

O sistema aborda cinco vertentes que abrangem as três dimensões da sustentabilidade (econômica, ambiental e social): Terreno Sustentável; Uso Eficiente da Água; Eficiência Energética; Materiais e Recursos; e Qualidade do Ambiente Interior.

Como consumo de materiais faz parte do monitoramento da organização, questões ligadas ao consumo e descarte dos materiais são pontos de atenção. A empresa realiza um plano de gerenciamento de resíduos, englobando resíduos de obras, destinação de materiais orgânicos e recicláveis e resíduos tecnológicos.

EMISSIONES DE GEE

O Plano Diretor vigente prevê metas anuais de redução absoluta por escopo e por fonte de emissão de gases de efeito estufa. As metas estabelecidas para 2017 foram: reduzir 1% das emissões de Escopo 1, 4,7% as de Escopo 2 e 1,57% as de Escopo 3.

No final de maio de 2018, você poderá acompanhar a performance através do site de Sustentabilidade, em Relacionamento com Stakeholders/Programa Gestão da Ecoeficiência.

Acesse: <https://www.bradescosustentabilidade.com.br/site/>.

Proteção ambiental

(total de investimentos e gastos discriminado por tipo)

R\$ 130 mil

Despesas com o Sistema de Gestão Ambiental (Consultoria e Auditorias)

R\$ 5,9 milhões

Destinação de resíduos (aterro)

USO DE MATERIAIS GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Papel

Começamos 2017 com o objetivo de reduzir o consumo de papel para impressão em 5%. Comunicados internos para o uso consciente e outras iniciativas contribuíram para a redução de 7,7% no ano, dentre as quais se destacam:

- Ações da área de cartões, para reduzir o volume de papel encaminhado aos clientes, orientando-os a buscar informações complementares ou mais detalhadas na internet (*welcome kit* digital). São exemplos os cartões de débito, em que o *welcome kit* reduziu-se a um porta-cartão ou carta berço e um envelope e os cartões de crédito para os quais não são mais enviados regulamentos (ficam disponíveis na internet).
- Também já estão em curso, há algum tempo, ações que reduziram significativamente o uso de papel, como as faturas autoenvolopáveis, das quais o uso de envelopes foi eliminado e inibida a emissão de faturas até um determinado valor, eliminando-se totalmente o envio de papel e reduzindo também a emissão de gases gerados pelo transporte desses documentos (postagem).

Meta de 2018

Reduzir o consumo em 1,3% comparado ao ano anterior.

IMPACTOS INDIRETOS

As mudanças climáticas conferem riscos e proporcionam oportunidades para nossos negócios e clientes.

Crédito

Alinhado à Norma de Risco Socioambiental, nosso processo de concessão de crédito conta com análise e monitoramento dos riscos socioambientais (inclusive climáticos) de clientes e projetos. Para isso, temos equipe dedicada ao assunto; *checklists* específicos; ferramenta de georreferenciamento (imagens de satélite) que indica a localização dos biomas brasileiros, unidades de conservação, terras indígenas, cavidades naturais, áreas contaminadas, biodiversidade, entre outras; e *rating* socioambiental.

Signatário dos Princípios do Equador desde 2004, também seguimos suas diretrizes para financiar projetos enquadrados no mencionado compromisso.

Sob a perspectiva de negócios, possuímos linhas de crédito socioambientais que são disponibilizadas por meio de recursos próprios ou por repasse. Os produtos CDC Reúso de Água, CDC Aquecedor Solar, CDC Kit Gás, CDC Florestal, CDC Energia Fotovoltaica e Capital de Giro Ambiental foram criados a partir de oportunidades relacionadas às mudanças climáticas e da percepção da mudança de paradigmas da sociedade.

Task Force on Climate-Related Financial Disclosures GRI 201-2

O Bradesco é uma das organizações que apoiam o *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD). A força-tarefa busca promover a divulgação de informações que permitam que instituições financeiras e investidores avaliem a exposição de empresas aos riscos e oportunidades ligados às mudanças climáticas.

Lançadas em junho de 2017, as recomendações do TCFD estão guiando estudos por parte da Organização para definir ferramentas e metodologias para avaliar, mensurar e divulgar a exposição do Banco às mudanças climáticas. Nesse sentido, no último ano, passamos a compor, junto a outros 15 grandes bancos de diferentes países, o Grupo de Trabalho criado para implementar de forma pioneira parte das recomendações do TCFD em sua carteira de crédito. A iniciativa é coordenada pelo UNEP-FI, o braço financeiro do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, e deve concluir seus trabalhos no primeiro semestre de 2018.

Em junho de 2017, a Bradesco Asset Management (BRAM) assinou o *Statement of Support for the TCFD Recommendations*, afirmando seu comprometimento em promover as recomendações da TCFD, tanto no meio empresarial quanto entre os investidores. A BRAM adota em sua tomada de decisão de investimento critérios sociais, ambientais e de governança corporativa, alinhada aos Princípios para Investimento Responsável (PRI).

Já no Relatório de 2017, apresentamos informações que cobrem parcialmente as recomendações de divulgação do TCFD. A tabela indica os conteúdos ao longo deste Relatório.

ELEMENTOS CENTRAIS	GOVERNANÇA	ESTRATÉGIA	GESTÃO DE RISCO	MÉTRICAS E METAS
ADERÊNCIA	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente
CONTEÚDOS	Estrutura organizacional	Modelo de Negócio	Riscos Emergentes	Ecoeficiência
	Sustentabilidade	Estratégia corporativa	Risco Socioambiental	Risco Socioambiental
	Governança de Sustentabilidade	Produtos	Gestão de Fornecedores	Sumário GRI - Energia, Emissões
	Gestão de Riscos	Ecoeficiência	Sumário GRI - Desempenho Econômico	
		Gestão de Fornecedores		

Gestão de ativos GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI FS-10, GRI-FS11

A Bradesco Asset Management (BRAM) é signatária dos Princípios para o Investimento Responsável das Nações Unidas (PRI) e, desde 2013, apresenta processos e metodologias que consideram a avaliação de riscos, oportunidades e impactos potenciais das questões ASG (ambiental, social e de governança corporativa) sobre o desempenho de seus ativos.

Em 2017, a BRAM desenvolveu metodologia de análise ASG para títulos públicos, abrangendo Brasil, Argentina, Chile, México, Peru e Colômbia. Com isso, a BRAM ampliou seu escopo de análise ASG de 15,21% para 72,67% do AuM (*Assets under Management*).

Para os próximos anos, a BRAM estabeleceu as seguintes metas relacionadas à sustentabilidade:

METAS DA BRAM PARA GESTÃO DE ATIVOS	2018	STATUS
1 Cobertura de 100% dos ativos incluindo títulos públicos brasileiros	2017	Concluído
2 Treinar 100% de analistas e gestores sobre a norma de avaliação de investimentos responsáveis	2018	Treinamentos realizados em 26/10 e 4/12/2017
3 Treinar 100% das equipes do Comercial e de Produtos sobre investimentos responsáveis	2018	Treinamentos realizados em 26/10 e 4/12/2017
4 Reavaliar a grade de produtos SRI	2018	Em andamento
5 Revisar Norma de Investimentos Responsáveis e desenvolver procedimentos setoriais	2018	A fazer
6 Publicação sobre pegada de carbono dos portfólios	2020	A fazer

Em 2017

Alçamos a meta de 100% de análise em critérios ASG para títulos corporativos e títulos públicos.

Para 2018

A meta é manter em 100% a análise em critérios ASG para títulos corporativos e títulos públicos.

Alinhada à incorporação de aspectos socioambientais nos negócios, a BRAM tem como missão proporcionar retornos superiores e sustentáveis na gestão de investimentos dos clientes. Em 2017, a área detinha R\$ 607,9 bilhões sob sua gestão, sendo R\$ 446 bilhões com avaliação que considera questões Ambientais, Sociais e de Governança corporativa (ASG), o que representa 72,67% do total de ativos – ampliando significativamente o percentual analisado desde o início do processo de integração de aspectos ASG à avaliação de ativos.

PERCENTUAL DO AUM* COM AVALIAÇÃO ASG

2014	2015	2016	2017
1,84%	2,52%	15,21%	72,67%

*Assets under Management.

Seguros

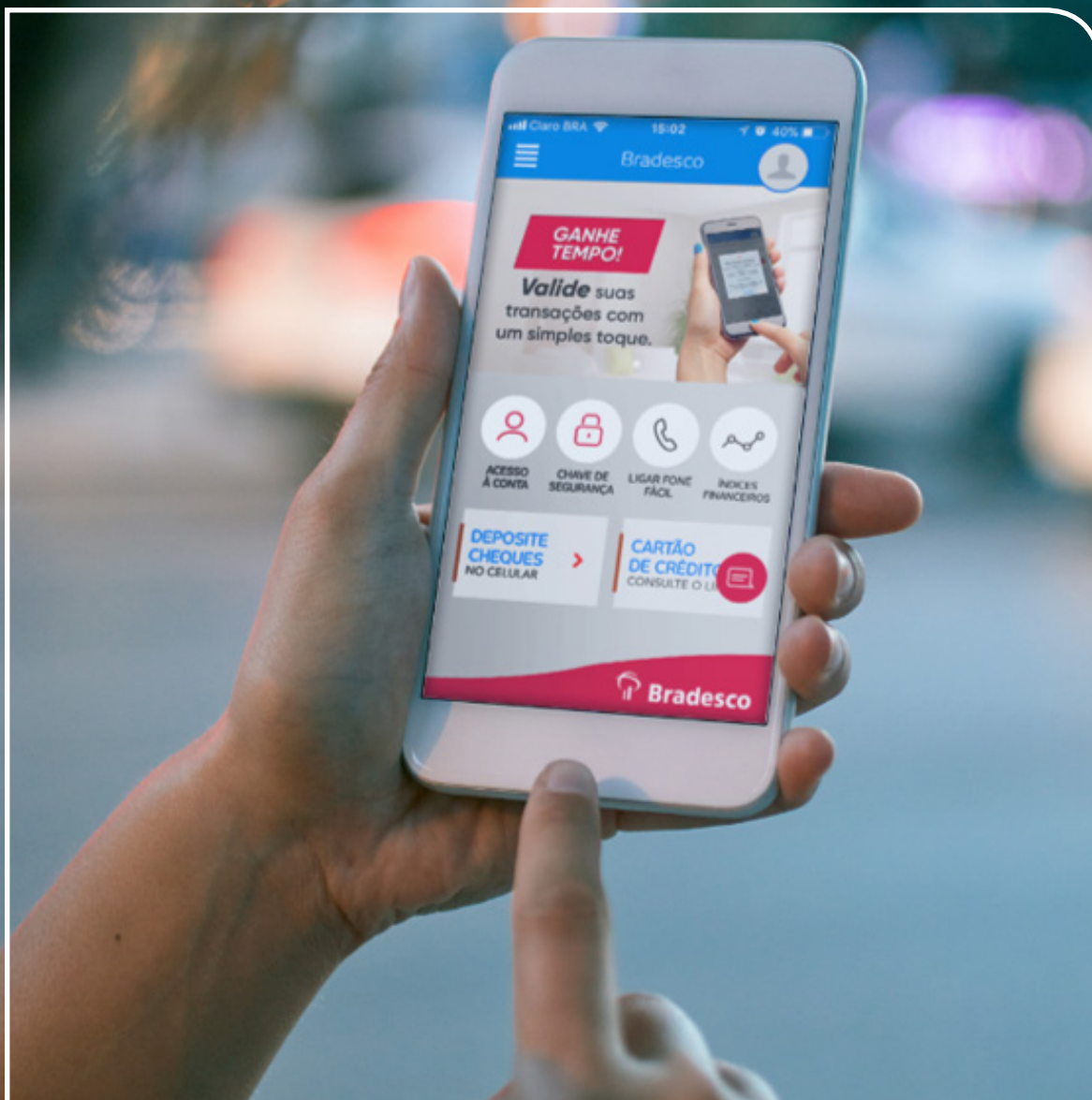
A Bradesco Seguros entende que os riscos de catástrofe e ambientais, assim como os financeiros e de negócios, fazem parte do processo de administração das empresas, e, além disso, enxerga a questão das mudanças climáticas, principalmente nos ramos elementares, como uma das tendências do mercado brasileiro de seguros.

A Bradesco Auto RE, em seus relatórios de inspeção para avaliar os riscos patrimoniais, inclui "recomendações/sugestões para melhoria dos riscos" com o objetivo de minimizar as perdas, inclusive relativas a vendavais, alagamentos, entre outros eventos potencialmente relacionados à mudança do clima.

Fornecedores

Incentivamos a ecoeficiência em seus processos, produtos e serviços, por meio de avaliação socioambiental, de eventos colaborativos e do CDP Supply Chain Leadership Collaboration (SCLC). Como disseminador dessa iniciativa desde 2008, buscamos sensibilizar nossa cadeia de suprimentos em relação aos riscos e oportunidades decorrentes da mudança do clima.

Em 2017, fomos avaliados no CDP Supplier Engagement Rating com critério B, numa classificação que varia de A para D, obtendo um desempenho superior à média do setor.



TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

A serviço de um mundo
cada vez mais conectado

CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS



Soluções digitais

Em um mundo tão diverso e complexo, em plena revolução tecnológica, acreditamos que uma única estratégia de negócios não é suficiente para manter a sustentabilidade do banco. Sabemos que é necessário atrair e reter clientes fazendo com que este processo seja constante ao longo do tempo. Com 70 milhões de clientes, dos quais 25,8 milhões são correntistas, nosso desafio é endereçar produtos e serviços a uma diversidade de gerações, faixas de renda e culturas distribuídas por um país com a geografia como a do Brasil.

Fazemos isto acreditando na importância do toque humano de servir, daí a relevância de nossas agências, que também se adaptam às transformações e tendem a ser menores, prestando serviços mais complexos e personalizados do que oferecem hoje. Neste contexto, dos nossos 70 milhões de clientes*, 31,6 milhões já são usuários dos canais digitais, para quem precisamos entregar a melhor experiência e jornada.

O crescimento do uso desses canais demonstra que os clientes estão cada vez mais engajados com as tecnologias e que o banco caminha junto dessa mudança de comportamento da sociedade, preparando-se continuamente para a Era Digital com soluções disruptivas e exclusivas.

Em 2017, investimos R\$ 6 bilhões em tecnologia e inovação e processamos mensalmente 1,3 bilhão de transações por meio de recursos digitais. Em 2017, o uso de todos os canais digitais atingiu 95% das transações, representando 15,5 bilhões de transações, com crescimento de 24% em relação ao ano anterior. Dessas transações, 13,2 bilhões foram realizadas nos canais Internet e Bradesco Celular, o que representa 81% das transações do Banco.

Utilizamos as redes sociais para criar conexões genuínas e perenes com diversas comunidades, 24 horas por dia. Com linguagem natural, adequada ao ambiente de rede, mantemos conteúdo próprio e cocriado com os "*creators*" (criadores de conteúdo como *youtubers*, blogueiros, artistas etc.). Hoje, estamos no Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Snapchat, LinkedIn e Medium.

*Clientes com operações, produtos e serviços ativos.

Pilares tecnológicos

1. A aceleração dos recursos já consolidados, com foco bastante direcionado à mobilidade:

ABERTURA DE CONTAS

Lançamos a abertura de contas no nosso aplicativo, que permite fazer todo o processo, incluindo o envio de documentos, pelo celular.



Inteligência Artificial é um novo paradigma tecnológico que pode modificar profundamente as interações com os clientes. Já há algum tempo o Bradesco identificou o potencial da Inteligência Artificial para trazer valor ao negócio. Desde então, começou o processo de estudo, avaliação e planejamento para a adoção gradativa e contínua, investindo e aperfeiçoando a BIA (Bradesco Inteligência Artificial). BIA visa abranger, coordenar e disseminar projetos de inteligência artificial e computação cognitiva na Organização. Essa é uma das iniciativas que cumpre a missão do Bradesco de estar na fronteira da tecnologia no setor financeiro. A BIA está sempre em evolução, traz capacidade genuína de inovar usando um novo paradigma e assim é percebida pelo mercado, mídia e, principalmente, pelos clientes.

A implementação mais recente e relevante de Inteligência Artificial no Bradesco foi o projeto BIA-Clientes, lançado para nossos Clientes em agosto de 2017. Ela surgiu após o sucesso da implementação do BIA-Agências, que ocorreu em 2016, disponibilizando Inteligência Artificial para atendimento de todos os funcionários de agências do Bradesco, e foi a maior implementação de IBM-Watson do planeta.

O projeto BIA-Clientes é uma das implementações de inteligência artificial do Bradesco que oferece comodidade, agilidade e autonomia para os clientes.

A solução cognitiva traz padronização, precisão, agilidade e proximidade, promovendo a autonomia e facilidade de consulta.

RECICLAGEM DAS ATMS

Introduzimos a máquina recicladora, uma tecnologia em que os depósitos em dinheiro são reaproveitados nos saques de outros clientes. Os custos com transporte de numerário diminuíram, tornando todo o processo mais eficiente, já que a transação é mais rápida e com menos *backoffice*.

PLATAFORMA DE ATENDIMENTO DIGITAL (PAD)

O recurso possibilita ao gerente de contas estar onde o cliente quiser, no momento em que ele quiser. Uma visão *on-line*, sem *backoffice*, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

DESMATERIALIZAÇÃO NA CONTRATAÇÃO DE CDC VEÍCULOS

Para tornar mais ágil o processo de contratação, com redução de custos e manutenção da segurança jurídica, desenvolvemos uma aplicação móvel integrada com o *backoffice* da Bradesco Financiamentos e com capacidade de coleta de assinatura por canetas digitais *stylus*. Assim, o cliente pode visualizar e assinar o contrato diretamente na tela do *tablet* da Bradesco Financiamento. Além da imagem da assinatura, a solução captura todos os vetores biométricos dessa assinatura (velocidade, pressão, pontos aéreos, entre outros). Esse tipo de solução permitiu também a eliminação de papel e redução de custos de armazenamento de contratos. Parceiros da Bradesco Financiamentos solicitaram que a solução seja instalada em suas lojas, satisfeitos com os benefícios obtidos. A resposta dos clientes também foi bastante positiva, devido ao fator de inovação e da praticidade na contratação.

REDES SOCIAIS

Utilizamos as redes sociais para criar conexões genuínas e perenes com diversas comunidades.

Com linguagem natural, adequada ao ambiente de rede, mantemos conteúdo próprio e cocriado com os "*creators*" (criadores de conteúdo como *youtubers*, blogueiros, artistas etc.). Hoje, estamos no Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Snapchat, LinkedIn e Medium.

2. A atuação direcionada ao público hiperconectado



Em 2017 lançamos o NEXT, plataforma totalmente digital que oferece um modelo de negócios inovador, voltado para acompanhar a jornada dos clientes e auxiliá-los. Uma vez que o usuário faz o *download* do aplicativo "NEXT – Faz Acontecer" no celular, passa a contar com experiências e funcionalidades, em linguagem simples, direta e intuitiva. O cliente pode definir objetivos, fazer "vaquinhas", criar orçamentos mensais e definir como quer distribuir seus gastos em diferentes categorias. O NEXT alerta o usuário quando não estiver cumprindo seu objetivo.

Até dezembro de 2017, mais de 480 mil usuários haviam baixado o aplicativo e mais de 280 mil haviam iniciado a adesão.

Com o NEXT, conquistamos os seguintes prêmios:

- Fintech Americas 25 Most Innovate Bank 2017, em Miami;
- El Ojo Iberoamerica, em Buenos Aires, Argentina, recebendo 12 prêmios.

3. Um hub de serviços financeiros cada vez mais inovador:



Uma das maneiras de aproveitar o melhor do futuro, suas possibilidades e oportunidades, é participar da sua criação, antecipar e ajudar a ampliar suas fronteiras, trazendo tudo isso para a prática do dia a dia. No universo corporativo, essa visão se aplica não apenas ao relacionamento ético e transparente entre as pessoas ou no contato com os clientes, mas também ao desenvolvimento da tecnologia e tudo que ela pode proporcionar. A regra é clara: quanto mais intenso e produtivo é o processo de construção do futuro, mais positivos são os resultados, mais tangíveis são os benefícios.

No Bradesco, uma das principais e mais promissoras iniciativas de fomento à inovação foi lançada em 2010, que, em 2016, recebeu o nome de inovaBra. O Ecossistema inovaBra nasceu com a proposta de promover a inovação dentro e fora da Organização por meio de programas baseados no trabalho colaborativo entre a Organização, Empresas, Startups, Investidores e Mentores a fim de solucionar desafios, atender às necessidades de nossos clientes e garantir a sustentabilidade dos negócios em longo prazo. O Ecossistema inovaBra propicia condições favoráveis para compartilhar visões futuras de negócios, materializar a inovação no mercado financeiro, fomentar parcerias e acelerar a busca por soluções disruptivas. Ao combinar tudo isso em uma única fórmula, o inovaBra rapidamente se consolida como um poderoso direcionador estratégico dos esforços da Organização em relação à inovação, acelerando avanços e ampliando ainda mais o leque de benefícios para os participantes desse ecossistema.

Os principais marcos na evolução do Ecossistema inovaBra são:

inovaBra polos

Em vigor desde 2010, o inovaBra polos é um programa de inovação interna, que incentiva nossos colaboradores a praticar a criatividade e o empreendedorismo, disseminando a cultura de inovação na Organização, pois o trabalho é realizado de forma colaborativa com times multidisciplinares e em conexão com os demais programas do Ecossistema inovaBra. O objetivo é gerar soluções inovadoras na realização de negócios que proporcione melhores experiências aos nossos clientes. Em 2010, foi implantado na Organização Bradesco o Polo de Inovação Bradesco Seguros, em 2012, foram implantados os Polos Meios de Pagamento, Canais Digitais, Banco do Futuro e Produtos, e, em 2018, o Polo BackOffice.

inovaBra startups

Em 2014, lançamos o programa inovaBra startups, programa de inovação aberta, planejado para possibilitar parcerias estratégicas entre a Organização 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. Para as startups, oferece a oportunidade de trabalharem com clientes reais, testarem suas soluções na prática e crescerem em escala. Entrando no seu quarto ano, já soma mais de dois mil e quinhentos participantes. Como resultado, tivemos 3.115 inscrições no total (considerando as quatro edições), sendo 553 na primeira edição, 549 na segunda, 507 na terceira e 1.506 na quarta. Em 2018, a meta é obter 600 inscrições.

inovaBra ventures

O inovaBra ventures, lançado em 2016, é um fundo de capital proprietário, cuja gestão é realizada pela área de Private Equity, para investir em startups e ao mesmo tempo contribuir para o empreendedorismo e a ampliação do *valuation* dessas startups.

inovaBra hub

Em 2017, lançamos o inovaBra hub, plataforma digital que conecta, sem fronteiras, os participantes do ecossistema de empreendedorismo e inovação brasileiro. Empresas, startups e profissionais de empreendedorismo e inovação têm acesso a conteúdos, trocam experiências e realizam negócios.

inovaBra internacional

No início de 2018, inauguramos o inovaBra internacional, programa estruturado em um ambiente de inovação sediado em Nova Iorque, com radar no ecossistema de inovação e empreendedorismo global de startups.

Um time dedicado trabalha em um espaço colaborativo em parceria com empresa especializada, visando identificar soluções que agreguem valor aos negócios da Organização, e acompanhar tendências tecnológicas e comportamentais.

inovaBra lab

O inovaBra lab, inaugurado em 2017, é um ambiente de 1.700 metros quadrados localizado no núcleo Bradesco em Alphaville, que centraliza 16 laboratórios das áreas de tecnologia, projetado para operar em um modelo de trabalho colaborativo juntamente com grandes parceiros de tecnologia, residentes nesse ambiente. Este modelo proporciona ganhos em eficiência operacional, com a otimização e aceleração dos processos de avaliação e certificação de novas tecnologias (*hardware* e *software*), lançamentos e soluções de novos desafios, além de proporcionar 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.

inovaBra habitat

Lançamos em 2018, o maior espaço de co-inovação brasileiro, o inovaBra habitat. Um prédio com mais de 22 mil metros quadrados, situado no grande centro econômico de inovação e cultural 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 inovar e gerar negócios. 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.

inovaBra inteligência artificial

O inovaBra inteligência artificial é um Centro de Excelência Bradesco Inteligência Artificial, com equipe dedicada a buscar a fronteira em pesquisas avançadas sobre computação cognitiva e inteligência artificial, disseminar o conhecimento adquiridos na Organização e materializar aplicando soluções de inteligência artificial aos nossos negócios.

Perspectivas

Em 2018, o Departamento de Pesquisa e Inovação dará continuidade aos trabalhos de acompanhar tecnologias emergentes e tendências comportamentais, implementar soluções em plataforma de Blockchain na evolução de aplicações de inteligência artificial e também evoluir na construção de modelos digitais através de APIs (Application Programming Interface).



STAKEHOLDERS

Relações de valor,
relações de confiança

CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS



Gestão de Pessoas

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Nossa política de gerenciamento de Recursos Humanos é pautada na excelência, no respeito e na transparência em nossas relações, no contínuo investimento no desenvolvimento dos nossos funcionários e colaboradores, no compartilhamento do conhecimento e na valorização do ser humano, sem nenhum tipo de discriminação.

Acreditamos que equipes altamente capacitadas e com oportunidades para construir consistentes carreiras superam metas e apresentam excelentes resultados, contribuem para a solidez da marca Bradesco e também para o alcance de nossos objetivos estratégicos. Por este motivo, somos um Banco de carreira interna, na qual os funcionários entram em cargos de base e são promovidos de acordo com a evolução de sua experiência profissional.

O processo de desenvolvimento de nossos profissionais conta com um mapeamento de competências para todos, por meio do qual o Departamento de Recursos Humanos identifica os pontos fortes e as necessidades individuais para o desenvolvimento de cada funcionário, definindo um plano de capacitação para que ele se torne apto a assumir novos desafios. A Avaliação de Potencial Baseada no Mapeamento de Competências é predefinida e padronizada.

Investimos também na capacitação por meio da UniBrad e a Universidade do Conhecimento do Seguro (Universeg), fomentando o desenvolvimento profissional e acompanhando as tendências sobre novas competências surgidas com a revolução digital.

ANÁLISE DE DESEMPENHO GRI 404-3

CATEGORIA FUNCIONAL	2016		2017	
	% de empregados		% de empregados	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Diretoria + Conselho de Administração	96	100	100	100
Superintendência	100	100	100	100
Gerência	86	85	100	100
Supervisão/Administrativo	77	78	100	100
Operacional	63	64	100	100
Aprendiz	7	4	100	100
Estagiário	25	25	100	100
TOTAL	73	72	100	100

As avaliações foram, gradativamente, implantadas e expandidas a toda Organização. Assim, atualmente, 100% dos funcionários participam desse processo.

O desempenho de Diretores e Membros do Conselho segue um processo de avaliação formal, obedecendo os requisitos da Resolução CMN.

PLANO DE SUCESSÃO

Em 2017, decidimos formalizar nosso programa de encarreiramento e estruturamos o Plano de Sucessão, que tem como objetivo garantir uma base de funcionários plenamente aptos para atuar em posições estratégicas, consolidando a política de aproveitamento interno, a execução de nossas estratégias e a perenidade de nossos negócios. Esse processo tem como premissa garantir à Organização a continuidade de seu foco em inovação, competitividade e plenitude de potencial.

Por meio de uma metodologia específica, são identificadas as posições críticas de cada Departamento. Na sequência, inicia-se a identificação dos funcionários que apresentam potencialidade para liderança ou para funções especializadas e pessoas-chave de conhecimento específico, por meio de comissões com as lideranças, utilizando ferramentas como mapeamento de competências, avaliação de desempenho, perfil de cargo, carreira e perspectiva de evolução.

UNIBRAD

A Universidade Corporativa Bradesco, UniBrad, reconhecida, em 2017, como a Melhor Universidade Corporativa do Mundo, pelo instituto global Council of Corporate Universities, trabalha para que o sistema de Educação Corporativa dedique esforços para atender aos objetivos estratégicos do Bradesco, dando ciência a cada funcionário de que sua participação é determinante para carreira e para os resultados da Organização, criando, assim, condições para que os objetivos individuais e coletivos sejam alcançados.

Com inovações e formas diferentes de aprendizagem, adotamos metodologias que garantem a experiência completa do educando – atendendo desde a base até a mais alta liderança –, com dedicação ao constante aprimoramento das práticas, dos meios e dos recursos educacionais, acompanhando as inovações tecnológicas e o acesso aos meios digitais. Sua capilaridade abrange todo o território nacional.

Além das modalidades presenciais e telepresenciais, realizadas em 15 *campi*, são oferecidas soluções de aprendizagem por meio de *e-learning*, videotreinamento, cartilha, biblioteca virtual e jogos *mobile*.

Ao longo de 2017, também tivemos a oportunidade de expandir o conhecimento em ambientes colaborativos, oferecendo novas perspectivas de aprendizado e conteúdos diferenciados. Além disso, aumentamos a nossa participação em eventos de desenvolvimento e alta gestão no exterior, proporcionando interações e experiências que, na Organização, são compartilhadas e transformadas em ações estratégicas.

Essa essência, que move a UniBrad em direção às melhores práticas metodológicas com mente aberta, ousadia e apurado senso crítico, está enraizada de tal forma que a Universidade tem em *startups* e *fintechs* os impulsionadores de ferramentas de apoio ao processo transformacional do desenvolvimento humano.

Outro ponto que se destaca como força da Universidade Corporativa é o alinhamento com *stakeholders* externos, para garantir que a cultura e os valores da Organização estejam alinhados em todas as frentes de atuação.

Por meio de convênios com diversos estabelecimentos de ensino, são oferecidos descontos em mensalidades de cursos de graduação, pós-graduação e idiomas para funcionários e dependentes.

A manutenção dessa estrutura e o atendimento à expectativa de nossos *stakeholders* só são possíveis em razão da qualidade do capital humano da UniBrad, composta por funcionários oriundos das mais diversas áreas da Organização, com múltiplas formações, diversidade de competências e modelos mentais. Ao longo do tempo, eles se tornaram especialistas ou generalistas, adequando seu conhecimento à evolução do mercado e conectando-se com grandes parceiros estratégicos.

Anualmente, são feitos investimentos na capacitação do quadro da Universidade para garantir a contínua atualização das equipes em relação às tendências e inovações de mercado e assegurar o cumprimento de importantes certificações do sistema financeiro. Como alavanca da colaboração e cocriação, são feitos todos os anos encontros com as equipes, inclusive dos *campi*. Esse rigor garante que o planejamento das ações esteja estrategicamente alinhado entre as equipes.

Desde o primeiro aniversário da Universidade Corporativa, realizamos uma grande ação de democratização do conhecimento denominada Semana UniBrad, na qual são realizadas palestras e atividades de assuntos diversos, conectados com a temática do Aprender a Aprender.

Em 2017, o tema da ação foi Conecte-se, abordando os quatro pilares nos quais o ser humano se conecta: corpo, mente, trabalho e social. Foram registradas cerca de 3.500 participações nas atividades realizadas na Cidade de Deus, Vila Mariana e Alphaville.

Entre as ações e soluções de 2017, destacamos:

Diferencial sou EU

Um novo ciclo de temas, estrategicamente alinhados com as ações de formação dos gerentes de contas, com o objetivo de aprimorar o Relacionamento com os clientes, com o intuito de atender às suas necessidades, proporcionando negócios sustentáveis para a Organização.

Mindset Digital

Dissemina conhecimento e fomenta debates sobre os impactos sociais e econômicos gerados da 4ª Revolução Digital, identificando oportunidades trazidas por essas transformações e criando protótipos de produtos e serviços viáveis.

RPG Corporativo

O objetivo é vivenciar a prática do jogo e desenvolver competências como: Empatia, Comunicação, Trabalho em equipe, Criatividade, Resolução de Problemas.

Codesign

Evento com objetivo de discutir sobre o futuro dos espaços e aplicar a metodologia Codesign do Impact Hub, baseado nos princípios do Design Thinking.

Café com Tema

Metodologia baseada no Café Filosófico para discussão de temas relevantes para a Organização. A primeira experiência foi com o tema Reputação.

Consultoria Top Tier - Prime

O objetivo é obter as informações necessárias para elaboração de um plano financeiro: gestão financeira, ativos e investimentos, seguros, aposentadoria e gestão de patrimônio; identificar os objetivos pessoais e financeiros, necessidades e prioridades; analisar o perfil de risco do cliente, suas expectativas de retorno e perspectivas para adequação da carteira de investimentos.

Técnicas Socráticas de Vendas - Private

Por meio de técnicas eficazes, objetiva melhorar o diálogo, focando na necessidade do cliente, argumentando sobre as possíveis objeções, para alcançar acordos mais sustentáveis para o negócio.

Oferta de Previdência e Fundos

Solução presencial que tem o objetivo de exercitar o conhecimento em produtos de previdência e fundos de investimento associados à prática da oferta ao cliente, por meio de estudos de casos direcionados para melhor atendimento consultivo ao cliente. Foram treinadas 400 pessoas em São Paulo, Curitiba, Belo Horizonte, Campinas e Rio de Janeiro.

Global Market

Continuidade do programa aplicado ao BBI, contando com 14 líderes. Destes, 9 estão locados em São Paulo e 05 em Nova York.

Processo de Aprendizagem e Educação Continuada

Conference call - "Papo com o Gerente - Depois do café eu me expresso": Realização de 6 conferências, abrangendo 5225 Gerentes de Contas Pessoa Jurídica e de 7 conferências, abrangendo 7.825 Gerentes de Contas Pessoa Física.

Vídeo Como Identificar Cédulas Supostamente Falsas

O objetivo é preparar os caixas para identificarem cédulas supostamente falsas e reportarem o caso ao Banco Central.

Cartilha Compliance Concorrencial

O Programa de Compliance faz parte do Acordo em Controle de Concentrações (ACC), resultante da Aquisição do HSBC Brasil. O objetivo é garantir a conformidade com as normas legais e infralegais aplicáveis às condutas no âmbito concorrencial, prevenindo e combatendo as condutas anticompetitivas.

Aperfeiçoamento Técnico para Inspetores

Solução desenvolvida para aprimorar os conhecimentos da Inspeção, por meio de uma revisão técnica, melhorando a qualidade dos trabalhos como exames de operações de crédito e atuação preventiva no combate a fraudes ou situações que representem riscos para os negócios. A ação atendeu todos os inspetores do país - 300 pessoas.

Roadshow de Ética

Trata-se de uma conversa dos Executivos do Banco com a Rede de Agências (todos os cargos) para proporcionar uma oportunidade de dialogar sobre ética e esclarecer assuntos que impactam no negócio. Foram realizadas sessões em São Paulo, Recife, Salvador, Curitiba e Porto Alegre. O objetivo é alcançar todo o país.

Laboratório de Comunicação

Programa estruturado para potencializar a competência comunicação. Os participantes desenvolvem um projeto aplicado e participam de aulas sobre roteiro, design de apresentações, comunicação oral e escrita, imagem corporativa e performance nas apresentações em público.

Palestras em Feiras de Recrutamento

Com o tema "Você conhece o Bradesco?", a palestra tem o objetivo de ampliar o conhecimento dos Universitários em relação à Organização. Desenvolvida sob a forma de talk show, conta com convidados de áreas como Mídias Sociais, Banco de Atacado, Pesquisa e Inovação e Grupo Segurador.

Encontro Empresarial Bradesco Empresas e Negócios

O objetivo é fortalecer a cultura de Educação Financeira do Bradesco, que se preocupa com os negócios sustentáveis de seus clientes, micro, pequenas e médias empresas, bem como com a provocação de mudanças no comportamento de consumo e planejamento estratégico das empresas. Avançar e fortificar nosso relacionamento, manter e nos tornar seu primeiro Banco e valorizar o crescimento dos negócios no país também é nosso desejo. Nossos Encontros são destinados a micro, pequenas e médias empresas do segmento Bradesco Empresas e Negócios e respectivos Gerentes de Relacionamento. No total, em 2017, realizamos mais de 400 eventos com participação de 13.953 clientes em todo o território brasileiro, valorizando o melhor do Empreendedorismo, estreitando e prestigiando nossos relacionamentos.

Cadeia de Valor Sustentável (On-line)

Este curso traz informações importantes para promover a qualidade e a inovação no relacionamento com os nossos fornecedores, capacitando os funcionários a fazer contratos com base nos requisitos exigidos pela Organização Bradesco no que tange a responsabilidade socioambiental e gestão de riscos. Este curso também está disponível para público externo e para pequenas e médias empresas que atuam ou pretendem atuar como fornecedores para a Organização Bradesco.

ILP Global Markets

É o primeiro programa de abrangência internacional que conecta o time de líderes que está em Nova York com os líderes que estão em São Paulo, por meio de videoconferência para os encontros presenciais. O programa é conduzido em inglês e conta com intervenções a distância para preparações e transferências de aprendizado, além de encontros individuais de desenvolvimento com consultores locais.

Programa Eficiência

Lançamos três ciclos do programa – uma iniciativa do Comitê Eficiência em parceria com a UniBrad – que tem como principal

objetivo promover o acultramento de todos os funcionários da Organização sobre eficiência, assim como traduzir o tema para o dia a dia e estimular o olhar crítico dos funcionários, a fim de que sejam questionadores e possam propor melhorias, identificar atividades onerosas, racionalizar e eliminar retrabalhos.

Change Maker, liderando para a Transformação

Objetiva despertar o protagonismo consciente na liderança e conectá-la com a geração de valor sustentável, desenvolvendo líderes conscientes do seu papel para a sustentabilidade do negócio, conhecendo o ambiente macro e microeconômico que está sendo impactado pelas organizações exponenciais e implementando ações que possam trazer resultados para o negócio.

Flexibilidade 3.0 - Oficina de Improviso

Esta solução faz parte da trilha para desenvolvimento da competência Flexibilidade e tem como objetivos capacitar os funcionários da Organização a serem flexíveis e adaptarem seus comportamentos diante das oportunidades (resiliência e adaptabilidade) e buscarem resultados, apesar das adversidades, além de estimular que se exponham diante dos desafios e mudanças constantes.

Workshop Empatia

O objetivo é criar diálogos sobre o diferente, a aceitação e o respeito. São realizadas atividades lúdicas e vivenciais, promovendo um olhar mais empático sobre as pessoas, o que facilita e melhora as relações interpessoais, além de sensibilizar e inspirar relacionamentos harmoniosos e empáticos.

Aprendendo a usar o estresse a seu favor

Solução aborda as características do estresse e fomenta a discussão sobre como administrar os seus estímulos, transformando-os em seus aliados.

Suas Escolhas, Seu futuro

Aqui a ideia é tornar disponível o conhecimento e oferecer instrumentos capazes de alavancar o desenvolvimento humano, tornando os profissionais protagonistas de suas escolhas, conscientes de seu papel e propósito e da importância de alcançar prosperidade em todas as dimensões da vida.

Autoconhecimento e Temperamentos

Objetivo é debater a importância do autoconhecimento, destacando os diversos tipos de temperamento que influenciam as atitudes das pessoas, incluindo o desempenho de suas atividades.

Programa Processos em Transformação

Apresentamos aos líderes do Departamento de Recursos Humanos os resultados dos desafios trabalhados em projetos durante sua execução. O objetivo do programa foi capacitar e fortalecer o time de RH por meio de jornada temática, para mapeamento e desenvolvimento ágil de projetos e soluções com base no olhar centrado no usuário.

SEMANA DE INOVAÇÃO E 1º HACKATHON

Realizamos, em 2017, a Semana de Inovação e 1º *Hackathon* Bradesco, eventos com uma série de palestras sobre as principais tendências de inovação e novas tecnologias. O *Hackathon*, especificamente, foi desenvolvido com funcionários e teve a participação de líderes das nossas áreas de inovação, com a proposta de cocriação de soluções para a Cidade de Deus, com base no tema "Cidades inteligentes".

PAUTA DO LÍDER

Canal de comunicação mensal direcionado às lideranças do Grupo Bradesco Seguros. Tem como objetivo promover o alinhamento de temas estratégicos.

Distribuída sempre no primeiro dia útil do mês, tem como público todos os gestores G1 e G2 do Grupo Segurador (aproximadamente 750 pessoas).

UNIVERSEG

Criado em 2004, Universeg, Universo do Seguro, 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, com diversas ações em âmbito nacional - presenciais e *on-line* - cujo foco é o desenvolvimento técnico-comportamental.

Em 2017, foram realizadas ações de capacitação e desenvolvimento que totalizaram 130.632 participações, sendo 68.610 presenciais e 62.022 *on-line*.

Destaque também para o Portal Universeg, que, além do acesso aos cursos *on-line*, disponibiliza as "Videoaulas Bradesco Seguros" e materiais com conteúdos voltados ao segmento segurador.

Com relação ao desenvolvimento de líderes, lançamos, em parceria com a UniBrad, Universidade Corporativa Bradesco, a "Trilha de Liderança". Composta por aproximadamente 60 soluções integradas - focadas nos desafios de cada nível de gestão -, tem como objetivo desenvolver e aprimorar as competências essenciais dos líderes, com foco na sucessão, sustentabilidade dos negócios e resultados.

Contamos, ainda, com o programa de "Coaching Executivo" que visa apoiar e preparar os líderes na sua evolução profissional e pessoal, oferecendo ferramentas e metodologias que auxiliam na gestão de alta *performance* e, consequentemente, no atingimento de resultados superiores.

Para 2018, o objetivo é ampliar os programas existentes, com a expectativa de crescimento de 70% dos gestores treinados.

GESTÃO DE RESULTADOS UNIBRAD

A área de Gestão de Resultados da UniBrad tem como propósito mensurar e avaliar as Soluções de Aprendizagem, desenvolvidas para os funcionários da Organização Bradesco. A metodologia adotada é composta por cinco níveis (Reação, Aprendizagem, Aplicação, Impacto no Negócio e Retorno sobre o Investimento - ROI), o que possibilita verificar a eficiência e a eficácia das Soluções

ao longo das etapas, avaliar se o objetivo proposto para cada Solução foi atingido e sugerir as melhorias necessárias.

De acordo com o objetivo da Solução, público-alvo, carga horária, custo e indicadores disponíveis, são definidos os níveis de avaliação a serem realizados. As avaliações mais comuns são: Reação, Aprendizagem e Aplicação.

Em 2017, a área foi ampliada, recebendo mais um funcionário, que está sendo capacitado na metodologia. Durante o ano, diversos formatos de avaliação foram aplicados, com a participação ativa dos funcionários treinados. O objetivo para 2018 é ampliar a quantidade de soluções de aprendizagem avaliadas nos níveis de Aplicação, Impacto no Negócio e ROI.

Ainda com o propósito de contribuir para o alinhamento de objetivos e direcionamento dos esforços das equipes, em 2017 concluímos a implantação do processo de Avaliação de Desempenho. Hoje, temos 100% das dependências do Banco e Empresas Ligadas inseridas neste processo.

Para 2018, o objetivo é estender o processo de Avaliação de Desempenho para Superintendentes Executivos, além de alinhar os indicadores ao planejamento estratégico das dependências.

SEGURANÇA E BEM-ESTAR

A Organização Bradesco tem como um dos pilares de sua estratégia de Gestão de Pessoas a dimensão Cuidar, que traduz sua atenção à saúde, segurança e bem-estar de seus funcionários, expressada em duas premissas da Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização: estimular o bom relacionamento entre todos os profissionais da Organização, manter o ambiente de trabalho seguro e saudável e propiciar condições para níveis ótimos de desempenho e produtividade; e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos funcionários, oferecendo condições para o equilíbrio entre trabalho, saúde e família.

A base para cuidar das pessoas está fundamentada no conceito de Saúde Integral que contempla, além da perspectiva ocupacional, todos os aspectos que podem impactar o bem-estar físico, mental e emocional do trabalhador em seu dia a dia.

A gestão corporativa de Segurança e Saúde Ocupacional (SSO) do Bradesco é fundamentada nas 20 Diretrizes Estratégicas para Saúde e Segurança (OIT), e abrange todas as empresas da Organização.

Investimos em programas e metodologias que permitem mapear e identificar os sintomas e as causas de doenças que se manifestam a partir de relações e do ambiente de trabalho, buscando, de maneira ampla, a promoção da saúde e do bem-estar.

O Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e Análise Ergonômica abrange todos os funcionários e, anualmente, identifica riscos físicos (iluminação, umidade, ruído, qualidade do ar e temperatura), químicos, biológicos e de ergonomia no ambiente de

trabalho, prevendo ações de melhoria e solução para os problemas constatados, atendendo, portanto, aos requisitos da NR 9.

Sempre que são identificados riscos, as gerências de SSO e o Departamento do Patrimônio analisam e elaboram um plano de ação, que deve ser implementado pela área responsável e/ou pelo Departamento de Patrimônio, sob a supervisão da gerência de SSO.

A avaliação da aderência das práticas e condições locais à Política de Saúde e Segurança Ocupacional (SSO) é realizada por monitoramento visual, por técnico e/ou engenheiro de SSO e considera também serviços terceirizados. Esse monitoramento conta com apoio dos membros da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes).

Como plano de ação, foi criado um módulo de treinamento específico para Gerentes de Agências e Gerentes Administrativos, com foco na prevenção e promoção de saúde, ampliando a visão dos líderes sobre como ter uma atuação mais efetiva em Saúde e Segurança. Desde 2016, foram treinados mais de 630 líderes.

Nossos funcionários passam por exames médicos ocupacionais a cada 120 dias e exames complementares, quando necessário, para evitar e/ou identificar quaisquer problemas e, assim, adotar medidas preventivas. Desde 2016, intensificamos a parceria com outros fornecedores, visando assegurar a qualidade dos exames médicos. A vacinação contra a gripe e o vírus H1N1 é gratuita para funcionários e oferecida a preços subsidiados para dependentes. Desde 2016, intensificamos a parceria com outros fornecedores, visando assegurar a qualidade dos exames médicos.

Em 2017, superamos a meta de 65% estabelecida. Para 2018, o objetivo é vacinar 67% de nossos colaboradores.

VACINA CONTRA A GRIPE (% DE COLABORADORES VACINADOS)

2014	2015	2016	2017	Meta para 2018
62,2	62,5	63,3	66,3	67

Temos serviço de emergência para localidades com grande concentração de funcionários e, em 2017, pudemos contar com atendimento médico ambulatorial, oferecendo maior conforto, qualidade e segurança aos funcionários em casos de urgências/emergências e consultas eletivas com especialidades. São sete unidades de Espaço Saúde, nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Curitiba. No Núcleo Cidade de Deus, foi inaugurado em dezembro de 2017 o ambulatório Novamed, uma parceria com a Bradesco Saúde para atendimento de funcionários e prestadores de serviços que fazem parte do complexo.

Realizamos treinos periódicos de abandono de área em caso de emergência, com brigadistas e socorristas. Em São Paulo, ocorre semestralmente, abrangendo 100% dos Centros Administrativos certificados pela Norma de Responsabilidade Social.

O Bradesco também é membro ativo do Conselho Empresarial Nacional de Prevenção ao HIV/AIDS (CEN), que tem por objetivo promover e fortalecer o combate à epidemia no ambiente de trabalho, disseminando informações sobre maneiras seguras de evitar a infecção pelo vírus HIV a uma parcela considerável de trabalhadores, seus familiares e à comunidade em geral.

Para o Bradesco, é fundamental que os funcionários equilibrem vida profissional e pessoal. Reforçando esse objetivo, contamos com um conjunto de ações do VIVA BEM. Iniciado em 2012, promove ações como Gestação Saudável e estímulo   Prática de Atividades Físicas, por meio de parceria com academias, estimulando o protagonismo do funcionário na gestão de sua saúde, ampliando o conhecimento nessa área e favorecendo a mudança de estilo de vida dos participantes. Ainda, são firmadas parcerias com centros de recreação infantil, salões de beleza e est tica.

Por meio da UniBrad, são oferecidos diversos cursos que estimulam a ampliação de consciência dos funcionários sobre a importância de sua atenção   saúde e bem-estar.

Outro canal de destaque é o LIG VIVA BEM. Nossos funcionários e seus dependentes contam com esse Programa de Apoio ao Empregado, que oferece assistência 24 horas por dia, 7 dias por semana, com ligações gratuitas e confidenciais. Essa iniciativa demonstra a preocupação do Bradesco com o bem-estar de seus funcionários em todos os momentos. O atendimento por telefone é realizado por profissionais especializados, fornecendo orientações psicológica, social, jurídica, financeira e nutricional. Em 2017, foram realizados 48.259 atendimentos, ativos, receptivos e presenciais.

Desde 2013, o Bradesco promove a SIPAT Digital, um projeto pioneiro e que vem sendo inovado a cada ano com novos formatos. Estimula o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, a produtividade e reforça os cuidados com a segurança no trabalho, além de ser uma proposta mais democrática de acesso a todos os funcionários, oferecendo maior interatividade, conforto e flexibilidade para as necessidades de cada um.

Além disso, a UniBrad promove uma série de soluções para auxiliar os funcionários nos desafios cotidianos e no gerenciamento do estresse, como o "Aprendendo a usar o estresse ao seu favor", que aborda as características do estresse e discute como administrar seus estímulos, transformando-o em aliado em determinados momentos. A solução "Equilíbrio nas escolhas" objetiva promover a autonomia nas decisões do dia a dia, como hábitos alimentares e escolha de atividades físicas. "Estratégia e Longevidade"   a solução que objetiva mostrar hábitos alimentares que contribuem para a preservação do giro do cíngulo, uma área do cérebro responsável pela distribuição de tarefas nas demais áreas cerebrais. A solução "Atitudes que fazem a diferença" traz princípios básicos de alimentação e atividades físicas para a promoção da saúde integral. Enquanto a solução "Desafios para o cérebro" aborda o tema qualidade de vida, relacionado à vivacidade cerebral, promovendo a saúde do cérebro, bem-estar e motivação na superação de desafios do dia a dia.

Com o objetivo de proporcionar uma melhor qualidade de vida e ambiente de trabalho favorável aos profissionais que atuam na Área de Canais Digitais, sobretudo os funcionários que atuam em núcleos com acentuado grau de desgaste como o Contact Center, oferecemos recursos como a Sala de Descompressão, que tem o intuito de dar apoio e fortalecimento emocional, proporcionando relaxamento e alívio das tensões e possibilitando ações motivacionais. Além disso, seguimos a Portaria nº 9, da Norma Regulamentadora 17 (NR 17) – Anexo II que estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/*telemarketing* nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança e saúde, para um desempenho eficiente.

Os funcionários que realizam atendimento nas operações da Área de Canais Digitais, com jornada de trabalho de 6 horas e 20 minutos, desfrutam de:

- Pausa de lanche de 30 minutos.
- 10 minutos de descanso, a partir da primeira hora do início das atividades.
- 10 minutos de descanso antes da última hora das atividades.

No intuito de propor uma atividade lúdica, com foco no estímulo ao trabalho em equipe e na melhora da postura vocal, os funcionários do Departamento Canais Digitais podem participar do "Coral Vozes Canais Digitais".

Também são realizadas aulas semanais de Yoga que possibilitam um momento de relaxamento, descontração, além de contribuir para o equilíbrio entre corpo e mente. E, como incentivo à prática esportiva, promovemos passeios ciclísticos, caminhadas, parcerias com academias que concedem descontos para os funcionários do Departamento.

A taxa de absenteísmo de 2017 (3,64%) foi superior à de 2016 (3,02%), confirmado a nossa expectativa (meta) de 3,80%, que considerava os efeitos da incorporação do HSBC Brasil. Comparativamente, os funcionários oriundos do HSBC se ausentaram mais em 2017 do que os funcionários do Bradesco na proporção de 127, 52%. Essa tendência já pode ser verificada no 4º trimestre de 2016. Para 2018, a expectativa é manter valores próximo aos das taxas reportadas em anos anteriores.

TOTAL DE DIAS PERDIDOS	2013	2014	2015	2016	2017
Absenteísmo	3,75	3,90	3,87	3,02	3,64

PESQUISA DE CLIMA

Compartilhamos com todos os nossos funcionários e colaboradores a satisfação e a importância de estarmos incluídos em índices pautados na qualidade das relações e do ambiente de trabalho.

Em 2017, cerca de 14,7 mil funcionários, em todos os níveis da estrutura, de todas as linhas de negócios e atividades, tiveram

a oportunidade de responder voluntariamente à pesquisa sobre clima organizacional por meio de questionários e entrevistas. Eles avaliaram itens como ambiente de trabalho, benefícios, remuneração, desenvolvimento profissional, ética, cidadania e a responsabilidade social das empresas.

Nosso objetivo, ao participar desses processos, é promover e valorizar a transparência, o respeito e a confiança, de modo a garantir um clima organizacional motivador e desafiador, sempre atentos às oportunidades de aperfeiçoamento de práticas. Nos últimos anos, o reconhecimento em diversos *rankings*, processos de reconhecimento, levantamentos e estudos demonstram que estamos no caminho certo.

Integramos em 2017, pelo 19º ano, a lista do *Guia Você S/A – As Melhores Empresas para Você Trabalhar*.

O *Guia Você S/A* apresenta o índice de felicidade no trabalho, no qual nos destacamos por proporcionar aos nossos funcionários um ambiente corporativo positivo, primando pelo bem-estar de todos.

Mais uma vez, em 2017, o Bradesco foi eleito uma das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil em pesquisa elaborada pelo GPTW – Great Place To Work Institute, publicada em edição especial da revista Época. Classificamo-nos entre as 35 Melhores do Brasil.

Ainda pelo GPTW, o Banco Bradesco conquistou o segundo lugar entre as Melhores Empresas para Trabalhar em Barueri e Região. A Bradesco Seguros recebeu a quinta colocação nesse *ranking* regional.

Pelo 14º ano consecutivo, fomos destaque na pesquisa “As Melhores na Gestão de Pessoas”, da revista *Valor Carreira*, realizada pelo jornal *Valor Econômico*.

Integramos, pelo sétimo ano consecutivo, o *ranking* da pesquisa “As Melhores Empresas para Começar a Carreira”, do *Guia Você S/A*. A pesquisa envolveu jovens com idade entre 18 e 26 anos.

Fomos, mais uma vez, escolhidos uma das “Empresas Mais Admiradas pelos RHs”, em pesquisas realizadas pela revista *Gestão RH*. Por essa mesma consultoria, figuramos, mais uma vez, na lista das Melhores Empresas em IDHO – Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional, com destaque na dimensão Sustentabilidade.

Por meio do aprimoramento de talentos com treinamento profissional, incentivando a formação educacional e mantendo uma estrutura organizacional justa e dinâmica, procuramos oferecer condições para que cada funcionário possa crescer e construir uma sólida carreira a partir de uma política de relacionamento marcada pelo respeito e valorização.

Voluntariado

A Organização Bradesco acredita no poder transformador do Voluntariado e, por meio do Programa Voluntários Bradesco, estimula o exercício da cidadania, oferecendo ações próprias e apoiando as ações organizadas pelos funcionários em todo o Brasil.

As atividades são organizadas e realizadas das mais diversas formas e frentes de atuação.

Somente com a iniciativa "Voluntários MAIS", principal ação corporativa do programa, 1.070 voluntários, entre funcionários e familiares, participaram de 42 ações, dedicando mais de 4 mil horas de trabalho voluntário. As atividades estavam relacionadas aos *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável*, cancelados pela ONU e beneficiaram cerca de 3.741 pessoas em 29 instituições.

Com a 5ª Campanha Nacional pela Doação Voluntária de Sangue, o Programa envolveu 121 voluntários que doaram 115 bolsas de sangue, beneficiando 28 instituições em diversas partes do País.

Funcionários e familiares também participaram como voluntários do tradicional espetáculo de Natal do Palácio Avenida, em Curitiba. Conhecidos como "Anjos de Natal", eles acompanharam e apoiaram as crianças coralistas durante todas as apresentações.

Em 2017 o espetáculo teve como tema "O Palácio Encantado" e contou com a participação de 136 voluntários, que dedicaram 4.896 horas de trabalho. Em 2017 o programa completou 10 anos, e nesse período atingiu a marca de 2 mil ações cadastradas, que podem ser conferidas no Portal Voluntários Bradesco (www.voluntariosbradesco.com.br), plataforma oficial de comunicação e engajamento, com quase 18 mil funcionários cadastrados.

RH parceiro de negócios

Corroborando a visão definida em 2015 no planejamento estratégico de Recursos Humanos, o Departamento de RH avança para tornar-se cada vez mais o parceiro de negócio e agente transformador para o alcance dos resultados e perenidade da Organização. Os objetivos são materializados por meio de projetos e acompanhados pelo Escritório de Projetos, para garantir a sua execução. Destacamos algumas ações de 2017:

Consultoria Interna

O Modelo de Consultoria Interna RH contou com processos de comunicação, formação de consultores e entrada efetiva destes profissionais nas dependências dos clientes internos, permitindo ao RH estar alinhado às estratégias do negócio e participando das decisões sobre pessoas.

Gestão de Saúde Integrada

Em relação a saúde e segurança, implantamos o modelo de gestão de saúde integrada, que revisou e reestruturou a forma de atuação do RH com foco na promoção do bem-estar, prevenção, gestão e acolhimento dos funcionários.

Qualidade do Feedback

O projeto Qualidade do Feedback foi criado para apoiar o processo de desenvolvimento de lideranças e consiste na adoção de um modelo de avaliação de feedback, com base nos dados recebidos sobre desempenho dos funcionários. Em 2017, foram realizados pilotos em algumas dependências com estímulos à prática entre líder e liderado. Em 2018, durante o primeiro semestre, o modelo será aplicado em toda a Organização.

QUADRO DE FUNCIONÁRIOS GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 401-1, GRI 404-1, GRI 404-3, GRI 102-8

TOTAL DE FUNCIONÁRIOS

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS E ADMINISTRADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO ⁽¹⁾

	2015	2016		2017	
		Homem	Mulher	Homem	Mulher
Diretoria + Conselho de Administração	132	148	10	129	7
Superintendência	153	145	23	145	22
Gerência	10.115	10.564	5.632	10.044	5.174
Supervisão/Administração	55.591	25.740	30.421	23.334	27.451
Operacional	27.002	15.937	19.059	14.685	16.780
Aprendiz	-	442	830	445	728
Subtotal	-	52.828	55.965	48.782	50.162
Terceiros	11.858	14.908		13.497	
TOTAL	92.861	123.859		98.808	

(1) No total de funcionários, não são considerados os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária e Terceiros.

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO, TIPO DE CONTRATO E REGIÃO

	2015	2016				2017			
		Funcionários em contratos por tempo indeterminado		Funcionários em contratos por tempo determinado (aprendizes)		Funcionários em contratos por tempo indeterminado		Funcionários em contratos por tempo determinado (aprendizes)	
		Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Norte	3.345	2.051	1.624	13	33	2.021	1559	16	34
Nordeste	12.326	6.801	6.119	69	108	6.862	5785	75	109
Centro-Oeste	4.435	2.943	2.525	5	27	2.862	2.402	8	32
Sudeste	63.840	32.113	36.394	329	617	29.531	32.749	328	517
Sul	8.673	8.323	8.360	26	45	6.767	6.804	18	36
Exterior	242	155	113	0	0	165	128	0	0
TOTAL	92.861	52.386	55.135	442	830	48.222	49.442	431	713

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA

	2015	2016		2017	
		Homem	Mulher	Homem	Mulher
Abaixo de 30 anos	44.094	20.514	22.103	18.744	19.737
Entre 30 e 50 anos	40.695	25.590	29.904	24.733	27.984
Acima de 50 anos	8.072	6.724	3.958	5.176	2.434
TOTAL	92.861		108.793		98.808

COMPOSIÇÃO DA GOVERNANÇA E DOS FUNCIONÁRIOS

GRI 404-1

ORGÃOS DE GOVERNANÇA POR FAIXA ETÁRIA, RAÇA/COR E GÊNERO	2016	2017
	%	%
FAIXA ETÁRIA		
Entre 30 e 50 anos	9,1%	18,5%
Mais de 50 anos	90,9%	81,5%
RAÇA/COR		
Branca	97,7%	97,01%
Amarela	2,3%	2,9%
GÊNERO		
Feminino	9,1%	11,1%
Masculino	90,9%	88,9%

EMPREGADOS - FAIXA ETÁRIA	2017	2017	2017	2017	2017
	ATÉ 30 ANOS (%)	31 A 40 ANOS	41 A 50 ANOS	% ACIMA DE 50 ANOS	TOTAL GERAL
Diretoria	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%
Superintendência	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,2%
Gerência	2,9%	6,0%	4,6%	1,7%	15,2%
Supervisão/Administrativo	18,8%	19,2%	8,7%	3,7%	50,4%
Operacional	20,8%	5,5%	3,0%	2,0%	31,4%
Aprendiz	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
Estagiário	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
TOTAL	45,2%	30,8%	16,4%	7,6%	100,0%

EMPREGADOS - RAÇA	2017	2017	2017	2017	2017
	Branca	Negra	Amarela	Indígena	Total
Diretoria	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Superintendência	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Gerência	11,4%	3,5%	0,3%	0,0%	15,2%
Supervisão/Administrativo	38,8%	10,6%	0,8%	0,1%	50,4%
Operacional	21,6%	9,4%	0,3%	0,1%	31,4%
Aprendiz	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%
Estagiário	1,1%	0,5%	0,0%	0,0%	1,6%
TOTAL	73,8%	24,5%	1,5%	0,2%	100,0%

EMPREGADOS - GÊNERO	2017	2017	2017
	Feminino	Masculino	Total geral
Diretoria	0,0%	0,1%	0,1%
Superintendência	0,0%	0,1%	0,2%
Gerência	5,2%	10,0%	15,2%
Supervisão/Administrativo	27,2%	23,2%	50,4%
Operacional	16,7%	14,6%	31,4%
Aprendiz	0,7%	0,4%	1,2%
Estagiário	0,8%	0,8%	1,6%
TOTAL	50,7%	49,3%	100,0%

EMPREGADOS COM DEFICIÊNCIA (PCDS)	2016	2017
Gerência	2,9%	2,9%
Supervisão/Administrativo	28,8%	25,0%
Operacional	68,3%	72,0%
TOTAL	100,0%	100%

SALÁRIO E REMUNERAÇÃO DE MULHERES E HOMENS GRI-405-2

CATEGORIAS DE EMPREGADOS	2015	2016	2017
	proporção salário-base (%) mulher/homem	proporção salário-base (%) mulher/homem	proporção salário-base (%) mulher/homem
Diretoria Estatutária + Conselho	100	104	129
Superintendência	100	97	99
Gerência	82	85	85
Supervisão/ Administrativo	88	85	88
Operacional	99	94	95

TURNOVER

O índice rotatividade, em 2017, se manteve estável, desconsiderando o Plano de Desligamento Voluntário Especial. Nossa taxa de desligamentos, historicamente baixa quando comparada aos demais bancos privados, reflete nossa crença em nosso capital humano.

Em 2017, pela primeira vez na história da Organização, foi implementado um Plano de Desligamento Voluntário Especial, alterando nossa taxa de rotatividade, decorrente de um conjunto de fatores que apontavam a necessidade de readequação do quadro de funcionários, de modo que os ganhos de sinergia, sobretudo após a aquisição do HSBC Brasil fossem efetivos e contribuíssem para os resultados da Organização. O Plano chegou ao fim, em agosto, com a adesão de 7,4 mil funcionários, o que proporcionará uma redução de custo recorrente anual de R\$ 1,5 bilhão em despesas com pessoal.

	Exercício de 2014	Exercício de 2015	Exercício de 2016	Exercício de 2017	Exercício de 2017 (sem PDVE)
Taxa total de rotatividade de funcionários	9,54	8,87	7,90	15,51	8,74
Taxa de rotatividade voluntária de funcionários	1,69	1,36	1,08	8,12	1,35

CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE GRI 401-1

EMPREGADOS CONTRATADOS E TAXAS DE CONTRATAÇÃO POR GÊNERO			
NÚMERO DE EMPREGADOS CONTRATADOS POR GÊNERO	2015	2016	2017
Masculino	2.782	1.449	3029
Feminino	2.633	1.360	2737
TAXA DE EMPREGADOS CONTRATADOS POR GÊNERO (%)	2015	2016	2017
Masculino	6	3	6
Feminino	6	2	6

EMPREGADOS CONTRATADOS E TAXAS DE CONTRATAÇÃO POR REGIÃO

NÚMERO DE EMPREGADOS CONTRATADOS POR REGIÃO:	2015	2016	2017
Norte	216	128	260
Nordeste	472	461	984
Centro-Oeste	262	114	329
Sudeste	4.063	1.771	3620
Sul	383	279	513
Exterior	19	56	60
TAXA DE EMPREGADOS CONTRATADOS POR REGIÃO (%)	2015	2016	2017
Norte	6	3	7
Nordeste	4	4	8
Centro-Oeste	6	2	6
Sudeste	6	3	6
Sul	4	2	4
Exterior	8	21	20

EMPREGADOS CONTRATADOS E TAXAS DE CONTRATAÇÃO POR FAIXA ETÁRIA

NÚMERO DE EMPREGADOS CONTRATADOS POR FAIXA ETÁRIA:	2015	2016	2017
Abaixo de 30 anos	5152	2694	5188
Entre 30 e 50 anos	262	111	578
Acima de 50 anos	1	4	0
TAXA DE EMPREGADOS CONTRATADOS POR FAIXA ETÁRIA (%)	2015	2016	2017
Abaixo de 30 anos	12	6	13
Entre 30 e 50 anos	1	0	1
Acima de 50 anos	0	0	0

EMPREGADOS DESLIGADOS E TAXAS DE DESLIGAMENTO POR GÊNERO

NÚMERO DE DESLIGADOS POR GÊNERO	2015	2016	2017
Masculino	3.984	1.449	7410
Feminino	4.278	1.360	8710
TAXA DE DESLIGAMENTO POR GÊNERO (%):	2015	2016	2017
Masculino	9	3	15
Feminino	9	2	17

EMPREGADOS DESLIGADOS E TAXAS DE DESLIGAMENTO POR REGIÃO

NÚMERO DE DESLIGADOS POR REGIÃO	2015	2016	2017
Norte	306	255	354
Nordeste	713	971	1365
Centro-Oeste	384	404	576
Sudeste	6.088	5.479	10247
Sul	755	871	3525
Exterior	16	16	53
TAXA DE DESLIGAMENTO POR REGIÃO (%):	2015	2016	2017
Norte	9	7	10
Nordeste	6	7	11
Centro - Oeste	9	7	11
Sudeste	9	8	16
Sul	9	5	26
Exterior	6	6	18

EMPREGADOS DESLIGADOS E TAXAS DE DESLIGAMENTO POR FAIXA ETÁRIA			
NÚMERO DE DESLIGADOS POR FAIXA ETÁRIA:	2015	2016	2017
Abaixo de 30 anos	4.579	3.574	3884
Entre 30 e 50 anos	3.075	2.970	7159
Acima de 50 anos	608	1.452	5077
TAXA DE DESLIGAMENTO POR FAIXA ETÁRIA (%):	2015	2016	2017
Abaixo de 30 anos	10	8	10
Entre 30 e 50 anos	8	5	13
Acima de 50 anos	8	14	67

DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO GRI 404-1, GRI 404-2

O Bradesco por meio de sua Universidade Corporativa Bradesco – UniBrad proporciona, em seu processo de desenvolvimento e aplicação das soluções de aprendizado, uma trajetória de experiência ampla e profunda do funcionário na jornada de conhecimento. Um dos grandes diferenciais para o alcance dessa missão é a multidisciplinaridade de capital humano da equipe e variedade de ferramentas e metodologias educacionais oferecidas, práticas essas reconhecidas internacionalmente pelo Prêmio Global CCU.

CATEGORIA FUNCIONAL	2015 Nº médio de horas de treinamento realizado pelos funcionários da Organização		2016 Nº médio de horas de treinamento realizado pelos funcionários da Organização			2017 Nº médio de horas de treinamento realizado pelos funcionários da Organização		
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Diretoria + Conselho de Administração	60	103	78	53	77	40	68	41
Superintendência	79	144	83	201	99	65	120	72
Gerência	40	30	27	22	25	34	31	33
Supervisão e Administrativo	26	23	25	26	26	32	31	32
Operacional	17	18	11	8	9	20	19	19
Aprendiz	0	0	0	0	0	10	8	9
Estagiário	6	5	3	2	2	40	31	35
TOTAL	25	22	21	19	20	29	27	28

Em 2017, 74% do quadro de funcionários participou de, no mínimo, 4 cursos. Para 2020, a meta é alcançar 80% de participação.

Para apoiar os funcionários em seu autodesenvolvimento, a UniBrad possui parcerias com algumas das mais conceituadas instituições de ensino. Por meio desses programas, escolas e universidades oferecem aos funcionários da Organização descontos e condições especiais em diversos cursos. Alguns desses descontos são extensivos aos familiares. Para as necessidades de aprendizagem não atendidas pelo portfólio corporativo a Organização patrocina cursos externos, além de pós-graduações e MBAs relacionados ao momento de carreira do funcionário.

Em caso de requalificação profissional, a iniciativa é destinada a funcionários demitidos sem justa causa, no valor de até R\$ 1.497,77. Esse recurso pode ser utilizado em cursos de idiomas, computação e concurso público, entre outros.

O Bradesco não oferece um programa de assistência na transição de uma vida sem trabalho. No entanto, implantamos, em 2010, o LIG VIVA BEM – canal de apoio aos nossos funcionários e seus dependentes, 24 horas por dia, 7 dias por semana (madrugada e finais de semana em atendimento emergencial). O atendimento por telefone é gratuito e realizado por profissionais especializados, fornecendo orientação psicológica, nutricional, jurídica e financeira, e auxílio em situações como a de dificuldade de conviver com diferenças, de problemas na família e dificuldades de relacionamento. Não há limite ou custo para as ligações, que são tratadas de forma confidencial e segura.

BENEFÍCIOS GRI 401-2

O Banco estruturou um pacote de benefícios que, muito além das disposições legais, tem por objetivo proporcionar aos funcionários e seus dependentes segurança e conforto no suprimento de suas necessidades básicas, desenvolvimento profissional e condições especiais de crédito para a aquisição de bens de consumo e imóveis. O investimento em benefícios proporcionados aos funcionários da Organização Bradesco e seus dependentes somaram, em 2017, R\$ 4,638 bilhões, abrangendo 238.653 pessoas, entre funcionários e beneficiários.

A concessão de benefícios está fundamentada na Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização e contemplam todos os funcionários, independentemente da posição hierárquica. São alguns deles:

- Plano de Saúde e Odontológico – Nossos funcionários e seus dependentes dispõem de Plano de Saúde e Odontológico, com padrão de internação em quarto privativo, com banheiro, e prêmios totalmente custeados pelo Banco. O Plano de Saúde possui 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 de medicamentos prescritos para o tratamento da doença). O Plano Odontológico inclui tratamento preventivo, cirúrgico, restaurador, odontopediátrico, endodôntico, periodontal e protético. Implantes são oferecidos a custos mais baixos que os de mercado, por meio de convênios.

FUNCIONÁRIOS COBERTOS PELO PLANO DE SAÚDE (%)

2014	2015	2016	2017	Meta para 2018
100%	100%	100%	100%	100%

- Plano de Previdência Complementar – Oferecemos aos nossos funcionários um Plano de Previdência Complementar em que a Organização participa com 5% da remuneração base do participante, inclusive no 13º salário. O Plano garante cobertura

ao aposentado ou aposentada, ao viúvo ou viúva do(a) aposentado(a) e aos filhos até completarem 24 anos.

- Seguros de Vida em Grupo, de Acidentes Pessoais e Assistência Funeral – Todos os funcionários do Bradesco têm acesso aos Seguros de Vida em Grupo e de Acidentes Pessoais, com custos menores e coberturas maiores às praticadas no mercado. Funcionários aposentados pelo INSS, dispensados sem justa causa, têm a opção de continuar na apólice, com custos reduzidos.
- Serviço Social e Assistência Psicológica – Nossos funcionários e seus dependentes dispõem de acompanhamento do Serviço Social e Atendimento Psicológico em situações de necessidade e emergência. É o grande responsável pelos atendimentos em diversas situações de necessidades existentes.
- Fornecimento de Lanches – O Banco distribui lanches e bebidas diariamente a todos os funcionários, com a finalidade de contribuir para a saúde, o bem-estar e a qualidade de vida.
- Vale-refeição e Vale-alimentação – Os vales-refeição e alimentação são oferecidos a todos os funcionários do Banco desde sua admissão. Os valores são disponibilizados mensalmente em cartões magnéticos. Nossos funcionários podem optar por receber o vale-refeição somado ao vale-alimentação, de acordo com suas necessidades.
- Auxílios Creche e Babá – Contamos com o benefício do Auxílio-Creche, para 100% do quadro de funcionários elegíveis. Efetuamos o pagamento desse benefício referente aos filhos até a idade de 71 meses (5 anos e 11 meses). Para filhos com deficiência, que exijam cuidados permanentes, não existe a limitação de idade, enquadrando-se, também, no caso do Auxílio Creche, as escolas especializadas. Em 2017, o valor pago foi superior a R\$ 86,4 milhões.
- Assistência Funeral – Para amparar o funcionário e dependentes, oferecemos Assistência Funeral. O funcionário contará com profissionais para resolver as preocupações, como formalidades e o custeio do funeral. É providenciado a documentação para o processo e realizado o preparo do funeral e do sepultamento. As despesas serão assumidas pela empresa contratada, até o limite estabelecido, assegurando que os beneficiários tenham mais tranquilidade nesses momentos.
- Vale-transporte – Oferecemos aos nossos funcionários vale-transporte, creditado mensalmente em folha de pagamento. A parcela do custeio que cabe aos funcionários é menor do que o praticado no mercado, trazendo agilidade, economia e bem-estar.
- Medicamentos – A Bradesco Saúde mantém convênios com redes de farmácias em todo o Brasil, que permite que os funcionários e seus dependentes no Plano de Saúde adquiram medicamentos a custos reduzidos.
- Vacinação contra a Gripe – O Bradesco realiza campanha anual de vacinação contra a gripe, oferecendo, gratuitamente, a vacina a seus funcionários, e a, valores subsidiados, para dependentes.

- Atividades de Lazer – Mantemos na Cidade de Deus, em Osasco, uma área destinada às atividades de lazer e recreação de nossos funcionários e seus dependentes, com piscinas, pista de atletismo, campo de futebol e quadras poliesportivas (basquete, vôlei, tênis e futebol). Em 2017, registramos mais de 85.500 acessos às nossas instalações.
- Empréstimo Social – Oferecemos assistência financeira aos nossos funcionários, concedendo-lhes empréstimos com taxas subsidiadas, destinados a situações emergenciais, gastos com educação, aquisição de aparelhos ortopédicos, óculos, funerais, psicólogos, psiquiatras, fonoaudiólogos, entre outros.
- Linhas de Crédito – Oferecemos aos nossos funcionários opções de crédito com taxas especiais para: Cheque especial; Crédito pessoal – on-line, normal, com garantia de veículos e com garantia de imóveis; Crédito imobiliário; CDC – veículos, motos, MBA/Pós-graduação, outros bens e serviços; Leasing – veículos e outros bens; Antecipação de Imposto de Renda; e Antecipação de 13º salário. Cabe ressaltar que os parentes em primeiro grau (pais e filhos) de funcionários da Organização podem usufruir dos mesmos benefícios quando da contratação das seguintes operações: Crédito imobiliário; CDC – veículos; Leasing – veículos.
- Licença maternidade – Além do tempo estabelecido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), nossas funcionárias podem optar por aderir a mais sessenta (60) dias, totalizando 180 dias de licença maternidade remunerada. O direito se estende, também, para casos de adoção, inclusive por casais homoafetivos.
- Programa Juntos pela Gestação Saudável – tem como finalidade promover medidas preventivas e educativas, atender às necessidades da mulher decorrentes no período pré-natal, parto e puerpério. Tem como finalidade promover medidas preventivas e educativas, atender às necessidades da mulher decorrentes do ciclo gravídico-puerperal e proporcionar a redução de possíveis riscos, por meio do monitoramento telefônico de equipe de enfermagem obstétrica em consonância com as orientações do médico de referência da gestante.
- Licença-paternidade – Além do tempo estabelecido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), nossos funcionários podem optar por aderir a mais quinze (15) dias, totalizando 20 dias de licença-paternidade remunerada. O direito se estende, também, para casos de adoção.
- Canal de Compras *on-line* – O ShopFácil Funcionário é um shopping *on-line*, de acesso restrito, que oferece benefícios aos funcionários da Organização Bradesco. Consiste em um portal de compras com descontos especiais negociados diretamente com os fornecedores de diversos produtos ou serviços. São firmadas parcerias com algumas empresas, que oferecem aos funcionários valores e condições de pagamentos diferenciados.
- Todas as iniciativas mencionadas demonstram a preocupação do Bradesco com o bem-estar de seus funcionários e dependentes em todos os momentos de suas vidas. Destacamos no cuidar e no conjunto de benefícios que reforçam nossa proposta de valorizar nossos funcionários.

Perspectivas

Em 2017, o RH promoveu a seleção e a contratação de solução tecnológica integrada a fim de suportar os processos de Recrutamento e Seleção, Gestão de Pessoas, Carreira e Desenvolvimento. A implantação ocorrerá durante o ano de 2018 em três grandes frentes: Autodesenvolvimento, Autogestão de Carreira e Remuneração e Sucessão.

Estão previstos ainda investimentos maiores para a capacitação e desenvolvimento de nosso quadro funcional. Uma aposta da UniBrad é a experiência e a vivência como forma de desenvolvimento, fazendo com que o conhecimento vá além das salas de aula. Em 2018, o objetivo é ampliar a inserção da Universidade Corporativa na comunidade.

Entre as mídias digitais, o B.quest, aplicativo destinado a promover o desenvolvimento de funcionários do Banco, foi destaque em 2017 e continuará sendo em 2018, com inclusão de novas funcionalidades e conteúdos.

O B.quest é uma plataforma estruturada no modelo de perguntas e respostas com objetivo de promover o autodesenvolvimento e a colaboração entre os funcionários da Organização, de forma leve, divertida e motivacional. As perguntas, divididas em categorias, buscam o alinhamento estratégico com o negócio e a correta abordagem a respeito das competências corporativas, dos negócios bancários e de temas como saúde e bem-estar, sendo utilizadas como complemento às soluções de aprendizagem já existentes.

As iniciativas demonstradas e as perspectivas para 2018 estão alinhadas à missão de garantir e aprimorar permanentemente a Gestão do Capital Humano, influenciando e viabilizando a estratégia da Organização.

Gestão de Fornecedores

GRI 102-9, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 414-1

Nosso relacionamento com fornecedores é regido pela Política de Compras, Código de Conduta Ética setorial do Profissional de Compras, Política de Sustentabilidade, Política Anticorrupção e diretrizes do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BMF&BOVESPA e do Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

Essas diretrizes permeiam todas as etapas de gerenciamento dos nossos fornecedores: prospecção, homologação, avaliação de desempenho e socioambiental, com objetivo de aprimorar a cadeia de suprimentos.

Em 2017, desenvolvemos três grandes projetos para aprimorar a gestão de fornecedores:

Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS)

Implantado em 2016, foi reformulado para melhor desenvolvimento a partir de 2018.

O programa ampliará o escopo de auditorias em fornecedores críticos sob aspectos socioambientais e os planos de ações subsequentes serão acompanhados periodicamente, a fim de assegurar as oportunidades de melhorias identificadas. Em 2017, aumentamos em 77% o número de fornecedores auditados em relação a 2016 e, para 2018, esperamos auditar 100% dos fornecedores críticos.

Avaliação de Desempenho de Fornecedores

O objetivo é desenvolver uma visão corporativa e padronizada de nossos fornecedores, além de aprimorar o relacionamento com a Organização. O foco desta ação é avaliar e desenvolver a base de fornecedores, apoiando as práticas produtivas, gerenciais e de *compliance*, entre outras. O projeto-piloto começou em 2017 e terá seu desenvolvimento completo a partir de 2018, com o objetivo de avaliar 100% dos fornecedores estratégicos e de categorias fundamentais para a Organização.

Rating Socioambiental

Metodologia que tem como objetivo qualificar o nível de risco socioambiental dos fornecedores reconhecidos na Norma de Risco Socioambiental em quatro níveis (Baixo Risco, Médio Risco, Alto Risco e Altíssimo Risco). Essa qualificação considera a avaliação de eventuais indícios de atividades ilegais (trabalho análogo ao escravo e infantil), existência de infrações e autuações ambientais, dentre outros aspectos.

NOVOS FORNECEDORES

A partir de 2016, com a implantação da ferramenta eletrônica de homologação de fornecedores, todos os fornecedores passaram a ser avaliados com base nos critérios sociais e ambientais. Dessa forma, tornou-se possível selecionar e contratar 100% dos fornecedores para a Organização Bradesco que passaram por uma análise prévia destes critérios antes de sua entrada na base de fornecedores.

Adicionalmente, realizamos uma análise documental de fornecedores críticos, chamada *rating*, que identifica o grau de risco socioambiental conforme a atividade econômica e a qualidade do gerenciamento do risco.

Apesar da variação do número de fornecedores contratados, o percentual de avaliação ambiental se manteve para 100% destes fornecedores. Quanto ao número de novas contratações, não há metas. Porém, em 2018, 100% dos novos fornecedores a serem contratados devem ser selecionados com base em critérios sociais.

Até 31 de dezembro de 2017, foram homologados 1.151 novos fornecedores de uma base total de 7.096 fornecedores, seguindo as metas traçadas. Todos estes fornecedores foram avaliados, em questão socioambiental no momento de sua homologação, para entrada na base de fornecedores.

	2015	2016	2017
TOTAL DE NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS SOCIOAMBIENTAIS	1836	888	1151

METAS

Atingimos as seguintes metas estabelecidas para 2017: ampliação de auditorias aos fornecedores que fazem parte do Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA - CS); início da implementação do projeto de Avaliação de Desempenho de Fornecedores; e continuidade ao Programa de Capacitação em Compras, nos níveis básico e intermediário, com diversos treinamentos externos e internos realizados pelos funcionários.

Próximos passos

Para 2018, definimos as seguintes metas:

- Realizar auditoria socioambiental em 100% dos fornecedores críticos, conforme Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos;
- Implantar a Avaliação de Desempenho de fornecedores para 100% dos fornecedores estratégicos e fundamentais;
- Realização do Encontro Bradesco de Fornecedores;
- Manter 100% da base de fornecedores homologados em conformidade com os compromissos da Organização;
- Manter a proporção de gastos com fornecedores em sua maior parte no território brasileiro, promovendo economicamente o território nacional;
- Dar continuidade ao Programa de Capacitação em Compras aos funcionários do Departamento com treinamentos voltados à Negociação, Tributação, Inteligência em Compras e TCO, entre outros.

Relacionamento com clientes

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 417-1

O respeito ao cliente e a excelência no atendimento são princípios que estão no DNA do Bradesco. Tais pilares norteiam nossa Organização e estão disponíveis nos diversos canais de atendimento, com equipes estruturadas para o tratamento das manifestações dos clientes e usuários. Como fruto deste respeito e zelo ao cliente, em 2017, pela 6ª vez consecutiva, as Ouvidorias do Banco e da Seguradora Bradesco ganharam o prêmio Ouvidorias Brasil, concedido pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC). Somos o único banco a ganhar este prêmio em todas as suas edições.

ALÔ BRADESCO

Neste contexto, em 1985, criamos o Alô Bradesco, cinco anos antes de ser promulgado o Código de Defesa do Consumidor. Este foi o primeiro canal de atendimento referente ao recebimento de manifestações dos clientes e usuários do setor financeiro. A Gestão Alô Bradesco tem como missão assegurar a eficácia no tratamento das demandas dos clientes em primeira instância (SAC), atuando como canal preventivo de reclamações em outras instâncias e com o objetivo de aperfeiçoar o relacionamento com os nossos clientes.

Ouvidorias

Em segunda instância, contamos com duas ouvidorias independentes, uma para receber manifestações de nossos clientes e usuários dos produtos e serviços bancários, em conformidade com as determinações do Banco Central e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Órgãos de Defesa do Consumidor de todo o país (Procon e Defensorias Públicas); e outra para o atendimento de demandas relacionadas ao Bradesco Seguros, que segue as normas da Superintendência de Seguros Privados (Susep) e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

SINERGIA

Em junho de 2017, a Ouvidoria passou a fazer a gestão do SAC/ Alô Bradesco buscando maior sinergia e eficácia no tratamento das manifestações dos clientes e usuários. Com isso, passamos a ter uma ampla visão da jornada do cliente na Organização como diretriz da melhoria contínua de processos, produtos e serviços.

Com essa integração, aprimoramos o controle da qualidade do tratamento das manifestações. Para isso, criamos a área Gestão da Experiência do Cliente com o intuito de identificar as percepções do cliente em sua jornada na Instituição e com o propósito de fidelizá-lo.

Ainda no segundo semestre de 2017, reformulamos a área especializada em Indicadores e Resultados com o objetivo de monitorar, constantemente, os assuntos mais demandados. Essas áreas agregam esforços ao lado da área de Gestão de Melhorias, que também, por meio de levantamentos estatísticos e análises quantitativas, avaliam a causa raiz que gera reclamações sobre produtos e serviços da Organização. Os resultados são compartilhados com as dependências e empresas ligadas, com a finalidade de solucionar de forma definitiva o problema do cliente e prevenir reincidências em outras situações.

Além disso, aperfeiçoamos a ferramenta de tratamento das reclamações visando melhorar os processos citados acima, mantendo a excelência na qualidade das análises e agilizando o prazo de resposta.

Ainda nesse ano, criamos o Programa Ovinova, que visa fomentar a proatividade e a inquietude positiva dos funcionários que analisam de uma forma diferenciada determinadas manifestações, buscando ações inovadoras nas soluções.

PRIVACIDADE DO CLIENTE GRI 418-1, GRI 417-2

A nossa Ouvidoria recebeu 159.015 reclamações de clientes do Sistema Financeiro Nacional e nenhum processo formal de agência reguladora. Também não houve vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes identificados.

Registramos o recebimento de 40 processos judiciais no ano de 2017, com pedidos de quebra de sigilo bancário de clientes, dos quais 13 foram baixados no período, com pagamentos de condenação no montante de R\$ 23.500,00.

EVOLUÇÃO ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES - ORGANIZAÇÃO BRADESCO

	2015	2016	2017
Ouvidoria	20.479	26.058	28.475
Procon	67.682	69.350	79.158
Banco Central	40.579	44.187	45.027
Carta/Impressa	4.307	5.705	6.341

EVOLUÇÃO ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES - GRUPO BRADESCO SEGUROS

	2015	2016	2017
Reclamações	14.137	19.562	31.934
Sugestões	22	19	13
Elogios	818	65	101
TOTAL	14.977	19.646	32.048

METAS 2017

SITUAÇÃO

Reduzir em 5% o tempo do prazo de resposta ao cliente dos Canais BACEN, Procon e Ouvidoria 0800.

Não cumprido.

Justificativa: Devido à migração do HSBC, em que houve o aumento de demandas dos clientes, não houve o cumprimento da meta ora estipulada. Manteremos o compromisso para o ano de 2018.

Aprimorar o Sistema SACL e ampliar suas funcionalidades para ganho de escala e performance.

Cumprido.

Justificativa: O sistema foi e ainda continua sendo aprimorado, durante o ano de 2017 deixamos de utilizar o sistema workflow e passamos a fazer o registro e a análise da reclamação em um único sistema (SACL), isso gera maior rapidez na tratativa tendo em vista que tudo é feito em apenas um sistema facilitando o trabalho do departamento de Ouvidoria e também dos gestores que cuidam dos produtos e dos serviços da Organização. Logo continuaremos com as modificações positivas.

2016 Dar continuidade à disponibilização do 0800 Procon aos demais Procons do Brasil (visando um atendimento mais rápido e uma maior resolução nos pleitos dos clientes da Organização que buscam o órgão)

Cumprido.

Justificativa: O Departamento de Ouvidoria continua o processo de disponibilização e divulgação do 0800 Procon para todos os Procons do Brasil visando um atendimento mais rápido aos clientes que buscam os referidos órgãos para obterem o seu pleito atendido. Essa divulgação é feita durante as visitas da nossa gerência, bem como por telefonemas diretamente para os órgãos que ainda não utilizam esse canal, logo o número de Procons que utilizam o canal 0800 aumento conforme citado.

Ampliar em 10% a quantidade de agentes de Ouvidoria situados nas Agências, os quais são os responsáveis pelo estreitamento do relacionamento com os Procons.

Cumprido.

Justificativa: Houve o aumento esperado do número de agentes de Ouvidoria espalhados pelo Brasil, isso melhora a nossa comunicação e atinge diretamente os clientes e usuários dos nossos serviços em todo país.

De olho na visão dos clientes

Smart

O Banco tem aprimorado a sua estratégia de relacionamento com o cliente, baseada em uma plataforma de CRM. Com isso, lançou uma plataforma digital, que oferece uma visão 360° dos clientes. O sistema permite entender o comportamento e a propensão de cada cliente, aumentando sensivelmente a taxa de efetivação de vendas. No primeiro semestre de 2017, o crescimento na efetividade das vendas por este canal foi de 30%.

Pesquisa de Satisfação

Além disso, realizamos sistematicamente pesquisas em todas as áreas nas quais atuamos para verificar as percepções tanto dos nossos clientes quanto dos clientes dos nossos concorrentes. Em 2017, implantamos a pesquisa de NPS (*Net Promoter Score*), com o objetivo de avaliar de forma criteriosa a Recomendação dos clientes em relação aos nossos canais de atendimento, produtos e serviços, comparando com os nossos principais concorrentes. Os resultados dessa pesquisa têm sido utilizados pela Organização para implementar ações que visem melhorar a qualidade e as soluções de atendimento para o cliente. A pesquisa é nacional e compreendeu todos os segmentos em que atuamos no Varejo e Atacado.

MAPEAMENTO DO MERCADO FINANCEIRO (MMF)

Adicionalmente, realizamos pesquisas para monitorar e mapear diversos indicadores do Bradesco e dos principais concorrentes do mercado, sendo a Satisfação Geral dos clientes um destes indicadores. Através de uma escala de 0 a 10, onde 0 é nada satisfeito e 10 é muito satisfeito, consolidamos a nota média de cada banco. Esse estudo é realizado pelo instituto Bridge Research desde 2011 com abrangência Nacional.

A nota de satisfação do Bradesco em 2017 ficou no mesmo patamar do ano anterior (conforme tabela abaixo):

2015	8,2
2016	8,0
2017	7,9

Esta nota de satisfação atingiu a meta estipulada de 7,9 para 2017 e temos como definição para 2018 manter o mesmo patamar.

Relacionamento com Acionistas e Investidores

Nossa atuação em Relações com Investidores se dá pelo Departamento de Relações com o Mercado, cuja principal função é transmitir informações, perspectivas e estratégias para a comunidade financeira, permitindo aos investidores tomar decisões de investimento nas ações do Bradesco de forma mais qualificada, possibilitando a avaliação das ações do Banco a um valor de mercado justo. Adicionalmente, faz parte das atribuições da equipe de RI manter a sua alta administração informada a respeito da visão do mercado em relação ao nosso desempenho.

CORRETORA

Nossa atuação em Relações com Investidores se dá pelo Departamento de Relações com o Mercado. Sua principal função é transmitir informações, perspectivas e estratégias do Bradesco para a comunidade financeira, possibilitando a avaliação das ações do Banco a um valor de mercado justo, além de manter sua alta administração informada a respeito da visão do mercado em relação ao nosso desempenho.

Empreendemos um esforço permanente para aumentar a transparência das informações atendendo às demandas de todos os nossos *stakeholders*.

A Bradesco S.A. CTVM, ou "Bradesco Corretora", atua no mercado financeiro e tem como objetivo intermediar compra e venda de ações, contratos futuros de *commodities*, ativos financeiros, índices, opções, aluguel de ações, contratos a termo, no mercado primário e secundário. Além disso, oferece uma ampla gama de produtos como Clubes de Investimento, títulos do governo através do Tesouro Direto, títulos de renda fixa privado, participa de ofertas públicas e todos os ativos admitidos à negociação na B3 e no mercado de balcão organizado, prestando serviço diferenciado para clientes pessoa física, jurídica, investidores institucionais e investidores não residentes.

Os clientes pessoas físicas e jurídicas correntistas contam ainda com os canais Home Broker, através do Internet Banking, e o Bradesco Mobile para efetuar suas transações de forma *on-line* com total agilidade, rapidez e segurança.

Durante o ano de 2017, a Bradesco Corretora negociou R\$ [248,5] bilhões nos mercados de renda variável e [38,33] milhões de contratos de futuros, termos, *swaps* e opções, num valor total de R\$ [3,76] trilhões, na B3.

A Bradesco Corretora dentro do Programa de Qualificação Operacional (PQO) da B3, possui os cinco selos de excelência (Agro Broker, Carrying Broker, Execution Broker, Retail Broker e Nonresident Investor Broker), indicando a alta qualidade dos serviços prestados. Além disso, é certificada pelo selo Cetip (Central de Custódia e de Liquidação Financeira de Títulos - atual B3).

Produtos Financeiros

RENDA VARIÁVEL

Ações
Opções
Termo de Ações
Aluguel de Ações
ETF
FII
Emissões Primárias

B3

Índices
Dólar
Derivativos agrícolas
Ouro

RENDA FIXA

Tesouro Direto
Títulos Públicos e Privados
Emissões Primárias

OUTROS

Stock Option Corporativo
Compra Programada
Clubes de Investimento
Soluções com derivativos

Relacionamento com Órgãos Reguladores

Contamos com uma série de políticas referentes ao cumprimento de leis e regulamen- tações. Em 2017, o Banco consolidou o Departamento de Compliance, Conduta e Ética (DCCE) com o objetivo de apoiar o Conselho de Administração e a Diretoria- Executiva na condução do Programa Corporativo de Compliance, verificando a conformidade dos negócios e a oferta de produtos desenvolvidos pela Organização, de acordo com as legislações e regulamentações aplicáveis, nacionais e internacionais, assim como as autorregulamentações a que aderimos.

Em seguimento às atividades já existentes no Banco, o DCCE possui área específica para Atendimento aos Órgãos Reguladores, que tem o propósito de dar maior consistência e completude ao processo de relacionamento com os órgãos reguladores. No ano de 2017 o DCCE atualizou a Norma Corporativa de Conformidade ao Atendimento às Requisições Regulatórias.

Relacionamento com a comunidade

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Nossa presença em todos os municípios brasileiros nos põe em contato com todas as classes sociais e regiões com os mais diversos perfis econômicos. Por meio de uma estrutura que reúne mais de 60 mil pontos de atendimento e mais de 30 mil gerentes multiplataforma de atendimento, atuamos incisivamente no esforço de promover a inclusão financeira, através da oferta de produtos e serviços para clientes de todas as faixas de renda, acessibilidade física, canais digitais e educação financeira. Somos a única empresa financeira privada a participar dos grupos de trabalho para Arranjos Produtivos Locais (APL), formado por 40 instituições públicas e coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC). Este trabalho nos permitiu, em 2016, fechar um acordo com um grupo de bancos internacionais e a International Finance Corporation (IFC), do Banco Mundial, para oferecer um empréstimo de US\$ 375 milhões destinado exclusivamente a empresas de pequeno e médio porte inseridas em APL. Também lançamos produtos específicos, como linha de crédito, composição de estoque e microcrédito, entre outros, especificamente formatados para empresas participantes dos Arranjos Produtivos Locais.

Produtos e serviços que promovem a inclusão financeira e/ou geram benefícios sociais e ambientais:

- **Agência flutuante:** a embarcação Voyager V atende 11 municípios e 50 comunidades (cerca de 250 mil pessoas), em sua maioria população indígena, que anteriormente não tinha acesso a serviços financeiros;
- **Duas unidades do Bradesco Expresso** em localidades remotas dentro de unidades de conservação do Amazonas em parceria com a Fundação Amazonas Sustentável que beneficiam 5000 pessoas com serviços bancários e abertura de contas em um território superior a 1 milhão de hectares;
- **Primeira Proteção Bradesco:** Com o custo mensal de apenas R\$ 5,50 o seguro garante cobertura de acidentes pessoais, além de possuir como benefício assistência funeral individual.
- **Microseguro Proteção em Dobro:** Com cobertura de incêndio, queda de raio e explosão de gás e morte accidental. Pode ser contratado a partir de R\$ 4,50 ao mês;
- **Microseguro Proteção Pessoal:** produto comercializado nas Lojas Losango, oferece as coberturas de morte, invalidez permanente total por acidente e desemprego involuntário

- **Microsseguro Acidental Premiável Bradesco:** produto comercializado exclusivamente nas Lojas Losango, por apenas R\$12,00 o seguro oferece a cobertura de Morte Acidental com o capital segurado de R\$10.000,00.
- **Acesso pelo celular:** fomos pioneiros entre as instituições financeiras na oferta de acesso grátis, permitindo transações e consultas no aplicativo Bradesco sem que o pacote de dados do cliente com a operadora seja tarifado;
- **SMS:** os clientes podem realizar pagamentos de faturas, consultar saldo de conta, fazer recarga de telefone ou usar alertas sobre o que acontece com a sua conta;
- **Click Conta Bradesco:** inclui orientação em educação financeira, destinada aos jovens de até 17 anos, que podem usá-la para receber a mesada ou outros créditos;
- **Cartão Bradesco SOS Mata Atlântica:** promove a educação e o conhecimento sobre o bioma, mobilizando, capacitando e estimulando o exercício da cidadania socioambiental;
- **Cartão Bradesco Fundação Amazonas Sustentável:** estimula o desenvolvimento sustentável, a conservação ambiental e a melhoria da qualidade de vida das comunidades ribeirinhas do Estado do Amazonas;
- **Cartões com entidades filantrópicas (AACD):** repasse de parte do valor da anuidade do cartão;
- **Cartão BNDES:** repasse de recursos do BNDES para a aquisição de máquinas, equipamentos e bens de produção disponíveis para venda no portal do Cartão BNDES. O objetivo é facilitar a utilização do crédito e auxiliar no investimento e modernização das empresas. Grupo Social Alvo: micro, pequenas e médias empresas;
- **Programa Membership Rewards (Amex - Donation):** a campanha doação de pontos Membership Rewards para instituições beneficentes parceiras permite ao Associado Membership Rewards contribuir com projetos sociais e ambientais. Instituições parceiras: Tuca, IBCC, Ibase, Graac, AACD, Abrinq, Doutores da Alegria, Casa Hope, ADJ, Olga Kos, Gol de Letra, Beit Lubavich, SOS, FAZ, WWF e ONG Parceiros Voluntários. Volume de pontos resgatados de janeiro a dezembro de 2017: 3.038.750 milhões de pontos. Volume financeiro estimado R\$ 31.362,00;
- **Programa de Fidelidade Bradesco Cartões/Livelo:** o resgate de pontos na Livelo para instituições beneficentes parceiras permite ao associado contribuir com projetos sociais, além de participar de experiências diferenciadas com o parceiro escolhido, por exemplo: acompanhar uma aula na escola especial AACD, participar da visita de uma dupla de palhaços na instituição Doutores da Alegria, contribuir para alimentar uma criança mensalmente pela Casa Hope, entre outras. Para conhecer todo o catálogo com todas as opções acesse: <http://www.pontoslivelo.com.br/doe-pontos> Instituições parceiras: AACD, GRAAC, CASA HOPE, APAE, CONIACC, Doutores da Alegria,

Médicos sem fronteiras, Pastoral da Criança e UNICEF. Volume de pontos resgatados em 2017: 14.016.340 milhões de pontos. Volume financeiro estimado: R\$171.966.000,00;

- **Programa Bônus Clube:** o resgate das faixas no Programa Bônus Clube para instituições beneficentes parceiras proporciona ao associado contribuir com projetos sociais e ambientais. Instituições parceiras: AACD, GRAAC, CASAS HOPE, APAE, e SOS Mata Atlântica. Volume de faixas resgatadas de janeiro a dezembro de 2017: 511 resgates. Volume financeiro estimado: R\$16.615,00;
- **Programa de Relacionamento Cartões Bradesco Seguros:** pontos acumulados no programa podem ser resgatados de acordo com os valores gastos e efetivamente pagos no cartão, que podem ser utilizados para obter descontos em seguros de automóvel ou de vida, milhas aéreas ou produtos de catálogo, entre outros.
- **Cartão Virtual Conta EBTA (American Express):** este cartão elimina a necessidade da emissão de plástico. Trata-se de uma solução virtual para centralização das despesas com passagens aéreas, proporcionando maior controle e segurança para a empresa por meio de relatórios gerenciais que otimizam a prestação de contas e a reconciliação financeira:
- **Cartão Virtual Conta Hotel (American Express):** elimina a necessidade da emissão de plástico. O American Express Conta Hotel centraliza as despesas de hospedagens da empresa e oferece:
 - Consultoria personalizada para implantação: assessoria na implementação do produto com profissionais capacitados e especializados nas melhores práticas do mercado;
 - Fatura centralizada: a empresa tem a comodidade de receber uma única fatura com todas as despesas de hospedagens, gerando maior controle e melhoria no fluxo de caixa;
- **Cartão Virtual BTB:** elimina a necessidade da emissão de plástico. Cartão de Crédito desenvolvido para o gerenciamento de gastos com hospedagens, eventos ou locações de veículos, por meio de uma plataforma WEB que permite ao gestor a emissão de Cartões Virtuais On-Line (VCN Portadores) e a inclusão de parâmetros específicos, permitindo uma completa gestão dos gastos corporativos;
- **Cartão Virtual CPB (Visa e Mastercard):** este cartão elimina a necessidade da emissão de plástico. É o meio de pagamento ideal para o gerenciamento e controle de despesas com passagens aéreas de empresas nas agências de turismo conveniadas. É a união perfeita de conveniência e agilidade, utilizando um único cartão:
 - Redução de burocracia na reserva e aquisição de passagens aéreas;
 - Uma única fatura por cartão, CNPJ e data de vencimento;
 - Redução de custos com a otimização dos procedimentos administrativos.

- **Cartão Bradesco de Pagamento de Benefícios de Prestação Continuada:** exclusivo para beneficiários do INSS movimentarem suas contas, com débito direto na conta do benefício sem cobrança de tarifas;
- **Cartão de Pagamento de Benefícios de INSS:** permite aos aposentados e pensionistas o pagamento de despesas com débito em conta e a realização de compras à vista em estabelecimentos conveniados à rede Cielo;
- **Bradesco Universitário:** o posicionamento estratégico da Conta Universitária torna ainda mais produtiva a relação do Banco com os jovens em sua fase acadêmica. Isenção da Cesta de Serviços nos seis primeiros meses, isenção da primeira anuidade do Cartão de Crédito, taxas diferenciadas de Consórcio e CDC, além de parcerias com escola de idiomas e intercâmbio.
- **Facilitamos o atendimento aos aposentados** por meio da Rede de Agências que possui um padrão de atendimento normatizado para esse público. Além disso o aposentado pode utilizar a Rede de Atendimento do Bradesco Expresso, inclusive em praças desassistidas de agências bancárias. Ao abrir uma conta Bradesco, o aposentado tem ainda à disposição um conjunto de vantagens, como crédito consignado com taxas diferenciadas e prazo de até 72 meses para pagamento, cartão de crédito com benefícios exclusivos para compras parceladas e limite de crédito pré-aprovado, entre outras. Com objetivo de facilitar o processo de prova de vida do aposentado, o que é obrigatório conforme regras do INSS, permitimos que ele seja feito por meio da biometria, oferecendo segurança e agilidade no atendimento ao aposentado que precisa realizar esse processo.
- **Abertura de Contas via Aplicativo Bradesco:** disponibilização do serviço de Abertura de Contas via Aplicativo Bradesco para Pessoas Físicas.
- **Tranquilidade Familiar:** produto contempla a cobertura de morte além do benefício de assistência funeral familiar Individual, Familiar ou Plus com pagamentos a partir de R\$ 5,00 mensais.
- **ABS Sênior:** é um produto que visa a longevidade, voltado ao público com idade entre 60 a 80 anos, com prêmios mensais a partir de R\$ 33,73.
- **Prev Classic - 3 em 1:** Plano de previdência com contribuições mensais a partir de R\$ 79,00, são 3 benefícios aos clientes em um único produto, acumulação, pecúlio e sorteio.
- **SobMedida Prev Jovem:** plano de previdência destinado ao público de crianças e jovens com contribuições a partir de R\$ 50,00 mensais, estimulando a educação financeira para este público.
- **PGP - Plataforma Gestão de Patrimônio:** O Banco Bradesco disponibiliza aos seus clientes a Plataforma de Gestão de Patrimônio (PGP): Trata-se de uma estrutura de atendimento remota composta por profissionais certificados, qualificados e preparados para oferecer ao investidor um atendimento especializado e diferenciado com foco na Gestão de Patrimônio

, considerando as melhores oportunidades de investimentos de acordo com o perfil de investidor do cliente, seu momento de vida, objetivos e tendências do cenário macroeconômico.

- **Saber para Crescer:** canal educativo com plataforma de relacionamento próxima do público-alvo, por meio do qual são compartilhadas dicas e ideias em linguagem simples e objetiva. Os conteúdos contemplam as categorias Renda Extra, Mundo e Cultura, Bolso Consciente, Pensando no Futuro, Rotina Inteligente e Você Empreendedor. São aproximadamente 8 posts publicados mensalmente no blog (blogsaberparacrescer.com.br) e na página no Facebook (facebook.com/saberparacrescerbradescard), que reúne cerca de 512 mil fãs.

APOIO AO DESENVOLVIMENTO GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI FS13

Trabalhamos em muitas iniciativas de cunho social, esportivo e cultural, como forma de estimular o desenvolvimento nas comunidades onde estávamos presentes. Em 2017, podemos destacar:

Programa Educação

Promove atividades educacionais gratuitas, complementares ao ensino regular, para, aproximadamente, 400 crianças e adolescentes de oito instituições de acolhimento em Curitiba e região metropolitana. Em parceria com fornecedores locais e com apoio do Poder Público, o Bradesco oferece assistência médica, educação complementar de Português e Matemática e aulas de iniciação musical e canto coral.

Para esta última atividade, participam também alunos de escolas municipais de Curitiba. Ao final do ano, as crianças participantes das aulas de música são as protagonistas do espetáculo Natal do Bradesco, nas janelas do prédio histórico Palácio Avenida, onde fica um de nossos escritórios e agência. Em 2017, o Programa contou com investimentos da ordem de R\$ 920.753,68*.

* Deste total, R\$ 300.000,00 foram doados pelo Bradesco, sendo o restante saldo proveniente do HSBC.

Parceria Comunitas – Juntos pelo Desenvolvimento Sustentável

Criado em 2012 e presente em 12 cidades, é uma coalizão de líderes empresariais para fortalecer a gestão pública, promover o desenvolvimento local e melhorar os serviços à comunidade. Além de recursos financeiros para projetos, dissemina experiências e competências técnicas, colaborando com desenvolvimento social e econômico do Brasil. O programa estimula o empoderamento da sociedade e seu engajamento nas decisões do poder público municipal. O primeiro esforço é direcionado para a busca do equilíbrio fiscal, tendo como consequência a ampliação dos investimentos em serviços públicos que beneficiem a população. O Bradesco apoia a iniciativa desde o início, em Santos (SP). O Programa tem a capacidade de atingir mais de 24 milhões de cidadãos, com mais de 70 frentes de trabalho nas 12 cidades.

Programa Bradesco Esportes e Educação

O Programa Bradesco Esportes e Educação tem por objetivo contribuir para o desenvolvimento de crianças e adolescentes por

meio de atividades esportivas nas modalidades de basquete e vôlei femininos. O esporte é utilizado como principal estratégia educacional em um processo contínuo de transmissão de valores, formando não só atletas, mas também cidadãs, por meio da combinação com saúde e educação. No ano, 2.008 alunas participaram dos Núcleos de Formação e 180 nos Núcleos de Especialistas. Para as seleções estaduais e nacional de basquete e vôlei, foram convocadas atletas e profissionais do programa.

Fundação SOS Mata Atlântica

A parceria com a SOS Mata Atlântica começou em 1989, e, desde 2001, o Bradesco e a ONG já promoveram o plantio de 33,9 milhões árvores nativas da Mata Atlântica, o equivalente a uma área de 24.694 campos de futebol.

Em 2017, especificamente, foram plantadas 135.928 árvores nativas. A Mata Atlântica é o bioma mais ameaçado do Brasil – restam somente 12,5% da área original dessa floresta, por isso, a restauração florestal é extremamente importante e necessária. Além disso, Bradesco Cartões é o patrocinador exclusivo do programa Atlas da Mata Atlântica, que monitora anualmente o desmatamento da floresta.

Em 2017, foi divulgado pela primeira vez o Atlas da Regeneração da Mata Atlântica, mostrando as áreas florestais que estão se recuperando naturalmente ou por meio de plantio de mudas.

Fundação Amazonas Sustentável (FAS)

A FAS tem a missão de valorizar a Floresta Amazônica e oferecer qualidade de vida às comunidades da região, que exercem um importante papel na conservação desse patrimônio. Em 10 anos de atuação, a FAS desenvolveu um programa de pagamento por serviços ambientais que se tornou referência mundial para redução da pobreza e conservação ambiental em áreas de florestas. Neste período, beneficiou 39.420 pessoas, moradoras de 583 comunidades de 16 Unidades de Conservação (UCs) com atividades de geração de renda sustentável, empoderamento comunitário, melhoria de qualidade de vida, educação e saúde.

Na perspectiva do desenvolvimento comunitário, a FAS entende a importância da gestão orçamentária da família e de empreendedores. Por isso, ao longo de 2017, deu continuidade no programa de educação financeira junto à Escola de Sustentabilidade da UniBrad. Em duas ocasiões, foram realizadas palestras sobre o tema na perspectiva dos moradores das áreas remotas do Estado.

Outra iniciativa relevante em 2017 foi a participação no grupo de estudos do Vaticano, desencadeada pela Encíclica Laudato Si do Papa Francisco, para pensar a implementação dos ODS na Amazônia tanto no Brasil como nos outros países que compõe a bacia deste bioma.

Investimentos socioambientais GRI 203-2

BRADESCO (R\$ MILHÕES)

PROJETOS	2013	2014	2015	2016	2017
Projeto Integração Empresa Escola	0,680	0,743	0,785	0,823	0,918
Bradesco Esportes (incentivado)	5,481	5,580	7,859	9,933	11,370
Fundação Amazonas Sustentável (FAS)	12,039	8,000	7,667	6,000	5,000
Fundação SOS Mata Atlântica	10,000	9,000	8,000	7,000	4,500
Outros	8,861	7,672	4,670	4,820	0,180
TOTAL	37,061	30,252	28,196	27,753	21,968

INICIATIVAS INCENTIVADAS (R\$ MILHÕES)

LEIS DE INCENTIVO	2013	2014	2015	2016	2017
<i>Rouanet</i>	97,994	100,613	82,862	54,371	77,524
Audiovisual	0,800	0,070	0,000	1,800	4,474
Esporte	24,974	24,488	19,577	17,888	12,486
Estatuto da Criança e do Adolescente	16,308	22,569	19,499	15,695	20,686
PRONON e PRONAS*	14,000	42,144	28,361	2,656	7,118
Idoso	0,800	23,128	19,806	17,750	20,643
Outros	0,835	-	-	-	-
TOTAL	153,276	213,012	170,105	110,160	142,931

*PRONON: Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica. PRONAS: Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência.

APOIOS INSTITUCIONAIS (R\$ MILHÕES)

RECURSOS PRÓPRIOS	2013	2014	2015	2016	2017
Doações	31,515	40,068	65,593	57,543	21,270
Patrocínios	76,885	110,824	133,774	136,150	66,618
Feiras de negócios	-	-	-	-	2,054
TOTAL	108,400	150,892	199,367	193,693	89,942

FUNDAÇÃO BRADESCO (R\$ MILHÕES)

	2013	2014	2015	2016	2017
Valor investido	451,816	515,093	499,779	592,973	621,128
Bradesco Esportes e Educação*	5,150	5,184	2,942	2,580	3,231
TOTAL	456,966	520,277	502,721	595,553	624,359

*Programa apoiado pela Fundação Bradesco.

PROJETOS E PARCERIAS DA BRADESCO SEGUROS
Longevidade - uma realidade cada vez mais presente

O Brasil é hoje um dos países que mais rapidamente envelhecem no mundo. Segundo projeções do IBGE, o país terá mais um milhão de idosos, anualmente, nos próximos dez anos e chegará a 2060 com 73,5 milhões de pessoas acima de 60 anos, o equivalente a um terço de uma população estimada em 218 milhões de habitantes.

Longevidade é estar bem, ter qualidade nas relações sociais, se sentir útil e se preparar financeiramente para os muitos anos de vida que teremos pela frente. Longevidade fala sobre o presente, o agora, e não sobre o distante fim da vida.

Por meio de iniciativas como Portal da Longevidade; Circuito, Prêmios e Fórum da Longevidade; e Movimento Conviva, o Grupo Bradesco Seguros busca estimular a reflexão sobre esse importante processo de transformação da estrutura etária da população brasileira. Os Prêmios Longevidade fazem parte de um conjunto de ações mais abrangentes desenvolvidas pelo Grupo Bradesco Seguros desde 2006, com o intuito de difundir a importância de se conquistar um envelhecimento ativo e saudável. A premiação, realizada durante o Fórum da Longevidade Bradesco Seguros, chegou à sua sétima edição em 2017, contemplando as modalidades "Jornalismo", "Histórias de Vida" e "Pesquisa em Longevidade", esta última voltada à comunidade acadêmica.

"Viva a Longevidade" é um portal patrocinado pela Bradesco Seguros que, há mais de uma década, incentiva e valoriza o debate sobre o tema (Fórum e Prêmios da Longevidade), reforça relações de confiança e convívio social (Porteiro Amigo do Idoso, Circuito da Longevidade e Movimento Conviva) e difunde conhecimento para melhorar o bem-estar da população (programa Juntos pela Saúde).

Consultoria - parceria fundamental

O "Viva a Longevidade" conta com a consultoria do Centro Internacional de Longevidade Brasil (ILC-Brasil, da sigla em inglês

para International Longevity Centre Brazil), um espaço autônomo de ideias, produção de conhecimento, recomendação de políticas embasadas por pesquisa qualitativa e concepção de projetos de cidadania. O ILC-Brasil é presidido por Alexandre Kalache, também presidente da Aliança Global de ILCs, doutor em Saúde Pública pela Universidade de Oxford, membro do World Economic Forum e embaixador global da organização HelpAge International. Kalache foi, ainda, diretor do programa de envelhecimento e saúde da Organização Mundial da Saúde (OMS) entre 1995 e 2007, e é consultor para a longevidade da Bradesco Seguros desde 2008.

Programa Porteiro Amigo do Idoso

O Programa Porteiro Amigo do Idoso é um curso de capacitação gratuito, focado no atendimento ao público longo, colabora para que os porteiros se tornem ainda mais amigos dos idosos e entendam o processo de envelhecimento em todos os seus aspectos. Durante as aulas eles trocam experiências e são estimulados a agir de forma acolhedora e preventiva no trato com o morador idoso, através de dinâmicas, onde vivenciam e refletem sobre as limitações normais da idade.

Circuito da Longevidade - saúde em primeiro lugar

O Circuito da Longevidade incentiva a prática da atividade física a partir de corridas (6 km) e caminhadas (3 km). Nas provas, amadores, atletas e sedentários de todas as idades se encontram com os mesmos objetivos: a saúde e o convívio social por meio do esporte.

As etapas do Circuito vão de julho a dezembro, reunindo cerca de 41 mil inscritos. O montante dos valores arrecadados para doações este ano é de R\$ 300 mil, beneficiando várias entidades filantrópicas.

Prêmio e Fórum da Longevidade - reconhecimento de iniciativas

O Prêmio Longevidade Bradesco Seguros busca incentivar e disseminar as grandes histórias e os debates sobre a longevidade no Brasil, além de reconhecer a produção nacional de conhecimento científico sobre o tema.

Realizado desde 2006, o Fórum da Longevidade (composto por especialistas nacionais e estrangeiros em São Paulo e no Rio de Janeiro) é um evento promovido pela Bradesco Seguros que estimula o debate e discussões sobre a longevidade, e sobre como conquistar um envelhecimento ativo. Além disso, fala da importância de aliar proteção e planejamento financeiro a um futuro com qualidade de vida e bem-estar. A iniciativa reúne cientistas, economistas, sociólogos, entre outros especialistas, e públicos de interesse para trazer novidades, debates e palestras sobre a longevidade.

Circuito Cultural - arte com qualidade

O Grupo Bradesco Seguros investe fortemente em programas de relacionamento e de incentivo à cultura, por meio do Circuito Cultural Bradesco Seguros, patrocinando peças teatrais, exposições e espetáculos de dança e de música. O Circuito busca difundir cultura e entretenimento para o público brasileiro, estimulando a produção cultural no País através de incentivos à realização de projetos de arte e cultura que contribuem para o bem coletivo e para o aprimoramento da sociedade.

Movimento CONVIVA - pedalando pela cidadania

Acreditamos na convivência harmoniosa de motoristas, ciclistas e pedestres. Por isso, a Bradesco Seguros criou o Movimento CONVIVA, que, desde 2009, incentiva o pensar e agir com cidadania através da prática saudável em andar de bicicleta.

A iniciativa foi inspirada em projetos e programas conhecidos ao redor do mundo, especialmente na Europa, onde se pode desfrutar dos resultados do esforço coletivo para a convivência entre os vários meios de transporte existentes nas grandes cidades, como Amsterdã, Copenhague e Paris. Essa realidade, também vivenciada nos Estados Unidos, é fruto de políticas públicas e de ações privadas, similares ao Conviva, que reforçam a importância de cultivar a tolerância e a harmonia no trânsito.

Movimento CONVIVA em números

- Empréstimos de bicicletas na Ciclofaixa de Lazer em 2017: 22.406;
- Frequentadores da Ciclofaixa por ativação: em torno de 120.000 pessoas;
- Km da Ciclofaixa: 124,3 km;
- 1.000 voluntários trabalham na segurança das travessias;
- 21,5 mil cones ao longo do percurso reforçam a sinalização para a segurança dos ciclistas;
- 180 bicicletas disponíveis para empréstimo;
- Média de 1.000 empréstimos de bicicletas por ativação.

Campanhas de Incentivo - valorizando os grandes profissionais

A campanha de incentivo "Talentos de Seguros Bradesco Seguros" é uma das mais tradicionais iniciativas de vendas do setor de Seguros do País. Em 2017, a ação teve como tema "Conquiste seu lugar entre os melhores" e contagiou os 35 mil Corretores e Assessorias de Corretores cadastrados no Grupo Bradesco Seguros. O objetivo foi estimular os Corretores a superar desafios, desenvolver suas habilidades e buscar melhores resultados que os transformem em grandes estrelas do mundo dos Seguros. Contam ponto para a Campanha todos os produtos comercializados pela Seguradora nas áreas de Automóvel, Ramos Elementares (massificado e corporativo), Saúde, Dental, Vida, Previdência e Bradesco Consórcios. A campanha Talentos de Seguros 2017 vai até o final de dezembro.

Emoção, celebração e muita paixão. Esse é o clima que embala as duas noites de entrega do Troféu Locomotiva aos campeões da campanha "T&M - Treinando & Motivando" da Bradesco Seguros.

Simbolizada por uma locomotiva, o troféu materializa a força e a tradição desse prêmio que, há mais de 30 anos, reconhece os melhores profissionais de vendas do mercado segurador.

Os temas desenvolvidos anualmente para as campanhas de incentivo possuem tom motivacional e de valorização do Corretor. Na campanha "T&M – Treinando e Motivando" da Bradesco Seguros de 2017 foi "Na Direção de Novos Caminhos", onde o engajamento foi o principal objetivo. Esta campanha motivou as áreas comerciais a aumentarem a produtividade para que alcançassem as metas.

Projeto Integração Empresa Escola

Criado em junho de 2004, o Projeto Integração Empresa Escola atua em conjunto com a Fundação Bradesco em ações complementares à educação, e tem a missão de contribuir para a integração social, formação da cidadania e promoção de qualidade de vida, através do incentivo e desenvolvimento de atividades esportivas e culturais.

Multiplicadores da Cultura do Seguro

Multiplicadores da Cultura do Seguro, realizado entre março e maio de 2017 para participação na Semana Nacional de Educação Financeira, que capacitou alguns colaboradores do Grupo Bradesco Seguros no RJ e em SP para atuarem como multiplicadores da Cultura do Seguro por meio de palestra para nossos prestadores de serviços da limpeza, segurança e manutenção; pais e alunos do PIEE (Projeto Integração Empresa Escola); e porteiros e síndicos impactados pelo Programa Porteiro Amigo do Idoso.

Plante uma Árvore

Em meados de 2017, tivemos também a ação Plante uma Árvore que levou colaboradores e funcionários do Grupo Bradesco Seguros a plantar, no Rio de Janeiro e em São Paulo, cerca de 6 mil mudas de árvores nativas da Mata Atlântica.

Bradesco Seguros – #muitoorgulho

Por tudo isso, a Bradesco Seguros se orgulha de estar presente e proporcionar mudanças na vida dos seus Clientes, Colaboradores e Corretores, para que seja sempre, e cada vez mais, uma empresa bonita de se ver.

Outras Iniciativas – Bradesco Seguros

A Bradesco Seguros se tornou a primeira seguradora brasileira a integrar o grupo signatário dos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês de Principles for Sustainable Insurance), estabelecidos pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente – Iniciativa Financeira (UNEP-FI), com assento em uma das cadeiras de seu Conselho.

Participação ativa na Comissão de Sustentabilidade e Inovação – CSI da CNseg (Confederação Nacional das Seguradoras), que visa promover a integração das questões ASG (ambientais, sociais e de governança) nas operações do setor de seguros e sua cadeia de valor, por meio da geração de conhecimento e estabelecimento de compromissos setoriais que fomentem a

geração de novos negócios, o aprimoramento da gestão de riscos e do capital reputacional do setor. E também na Comissão de Seguros Inclusivos – CS Inclusivos, que tem por objetivo promover ações que auxiliem na superação dos obstáculos que se interpõem ao desenvolvimento de produtos e distribuição de seguros para a população de baixa renda, mais vulnerável financeiramente aos riscos. Buscando atingir seus objetivos por meio de debates setoriais, interação com reguladores e outros órgãos do governo e entidades nacionais e internacionais com expertise no tema.

O Grupo Bradesco Seguros também é associado ao CEBDS (Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável), do qual participa de Câmaras Temáticas que reúnem as empresas associadas a fim de construir e desenvolver projetos relacionados aos grandes temas da sustentabilidade.

A Diretoria do Grupo Bradesco Seguros aprovou a constituição da Comissão de Sustentabilidade do Grupo Bradesco Seguros e BSP Empreendimento Imobiliário em dezembro de 2017 e iniciará suas atribuições no primeiro trimestre de 2018. Tem por objetivo propor estratégias e soluções que promovam a aplicação das melhores práticas de sustentabilidade corporativa às atividades e negócios do Grupo Bradesco Seguros e BSP Empreendimento Imobiliário contribuindo com a sua capacidade de gerar valor de forma perene.

ACESSIBILIDADE GRI-FS14

Desde 1998, oferecemos soluções de acessibilidade às pessoas com deficiência. São diversas ferramentas inovadoras, distribuídas gratuitamente, como cartões em alto relevo, extratos e kit em braile com fonte ampliada, *token DV* (dispositivo de segurança eletrônico que gera e verbaliza as senhas numéricas e pode ser solicitado nas agências), entre outras soluções. Em 2017, tomamos uma série de iniciativas com o objetivo de estreitar o relacionamento com a comunidade de pessoas com deficiência auditiva, como o saque em Libras na rede de autoatendimento.

Destacamos algumas destas ações:

Congresso Nacional de Libras (Conali)

Realizado pela Federação Nacional de Educação e Integração de Surdos (Feneis), o encontro reuniu mais de 450 deficientes auditivos, apresentando reflexões e debates entre a comunidade surda e os profissionais da área de todo o Brasil. Um funcionário do Departamento Canais Digitais realizou uma apresentação totalmente em Libras sobre as soluções de acessibilidade. Foi a primeira vez que uma instituição financeira demonstrou seus produtos e serviços de maneira inclusiva à comunidade surda.

Reatech – Feira Internacional de Tecnologias em Reabilitação, Inclusão e Acessibilidade

Fomos o único banco a participar da maior feira tecnológica de Acessibilidade da América Latina, apresentando nossas soluções de acessibilidade. Nesta edição, tivemos a participação do canal do YouTube “É Libras”. A proposta foi gerar empatia e promover o diálogo sobre a questão da inclusão do surdo e seu cotidiano. Os vídeos filmados no evento tiveram grande impacto nas redes sociais, com alcance de mais de 1 milhão de pessoas.

Faculdade Unimonte/Santos-SP

Ministramos palestra em Libras sobre a conta universitária e seus benefícios para mais de 150 estudantes surdos.

Dia da luta das pessoas com deficiência

Ação para funcionários do Departamento de Canais Digitais, com propósito de promover a reflexão e empatia relacionada à inclusão e ao convívio com as pessoas com deficiência. O diferencial foi um funcionário surdo realizar todos os diálogos e a palestra em língua de sinais, com auxílio de um intérprete para o português.

Conexão Direta

Apresentamos a tradução em Libras das mensagens feitas pelo presidente da Organização Bradesco.

Fidelize Paraíba

Promovemos o atendimento em Libras (presencial ou vídeo-conferência) na formalização das contas dos servidores públicos do Estado da Paraíba.

REDES SOCIAIS

Utilizamos as redes sociais para criar conexões genuínas e perenes com diversas comunidades, 24 horas por dia.

Com linguagem natural, adequada ao ambiente de rede, mantemos conteúdo próprio e cocriado com os "*creators*" (criadores de conteúdo como *youtubers*, blogueiros, artistas etc.). Hoje, estamos no Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Snapchat, LinkedIn e Medium.

Em 2017, os 359 conteúdos publicados pelo Bradesco impactaram as pessoas mais de 377 milhões de vezes. Os conteúdos acumularam 262 milhões de visualizações a 5 milhões de curtidas, alcançando uma média de 82% de positividade. São, no total, 5,6 milhões de seguidores.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

No fim de 2017, o Brasil possuía 60,4 milhões de pessoas com dívidas em atraso, das quais 40% são cronicamente endividadadas. Entre os países emergentes, temos o pior nível de poupança, apenas 14% do Produto Interno Bruto. Consideramos a educação financeira imprescindível para reverter este quadro e promover o desenvolvimento econômico e social em nosso país.

Consideramos a educação financeira um tema estratégico.

Nesse sentido, oferecemos e ampliamos soluções de aprendizagem aos nossos funcionários a fim de apoiar e orientar clientes por vários canais de relacionamento, em especial o portal de Educação Financeira que reúne opções de capacitação em crédito responsável, planejamento financeiro, finanças pessoais entre outros. Há ainda disponível aos nossos usuários acesso a guias, manuais, indicações de livros e uma calculadora *on-line* dedicada ao controle financeiro.

O Portal mantém mais de 20 cursos gratuitos, entre eles

Planejamento e Orçamento Empresarial, Matemática Financeira, Finanças Pessoais e Economia de Energia que, desde 2013 , contabilizaram mais de 1.350.000 acessos.

Outro canal educativo disponível é o blog Saber para Crescer no Facebook que soma mais de 510 mil seguidores.

Veja a seguir os dados e a meta relacionada aos cursos de Educação Financeira para 2018:

2014	2015	2016	2017	Meta para 2018
13.103	8.619	4.718	13.844	14.000

Além disso, integramos um grupo de trabalho de Educação Financeira da Febraban. O objetivo atual do grupo é desenvolver um modelo harmonizado para mensurar a saúde financeira dos clientes, o que subsidiará iniciativas de estímulo à melhor gestão das finanças e ao melhor uso dos produtos bancários por parte da população brasileira.

Apoiamos a Associação de Educação Financeira do Brasil (AEF), cujo objetivo é promover o tema no Brasil, dedicando-se ao desenvolvimento de tecnologias sociais e educacionais.

BRADESCO EXPRESSO

A rede do Bradesco Expresso e dos Postos de Atendimento (PA) possibilita a presença do Banco em municípios com baixa oferta de produtos e serviços. São 2.482 postos de atendimento, onde 1.329 estão localizados em municípios sem a presença de outra instituição financeira. Adicionalmente em 1.285 municípios, o Bradesco está presente por meio da rede do Bradesco Expresso, com 2.899 correspondentes, destes, 854 municípios também não possuem atendimento de nenhum Banco.

Está relacionado com a ampliação da rede e com a oferta de serviços financeiros à comunidade.

São identificadas regiões com potencial para ampliação de serviços bancários ou demanda reprimida, bem como o movimento de demais instituições financeiras (inaugurações/encerramentos), demandas regionais, solicitações de órgãos e ampliação de negócios em comum (folha de pagamento de municípios e empresas). O objetivo é ampliar a rede bancária com eficiência, proporcionando melhor atendimento aos clientes e retorno ao acionista.

A rede é avaliada sob a ótica financeira pelo departamento de Orçamento e Controle, é submetida a auditorias internas e seus gestores são avaliados pelo programa de avaliação e desempenho (PADE).

Os resultados são confidenciais e divulgados apenas internamente.

MICROEMPREENDEDORES

Um dos principais objetivos do Bradesco é atender o cliente de acordo com seu perfil e contribuir com seu desenvolvimento. No caso dos microempreendedores, é muito importante que eles recebam apoio para iniciar ou aprimorar seu negócio. Há dois perfis de empreendedores: aquele que empreende por vocação e o outro, por necessidade – neste caso, independentemente de qual seja sua condição estamos aptos para atender.

Oferecemos uma série de ações com o propósito de apoiar este público. Confira algumas delas:

- Possuímos estruturas das áreas de Microcrédito, Nicho Microempreendedor Individual (MEI) e Comissão Interna para alinhar estratégias e discutir ações que possam ser implementadas para melhor atender os clientes em suas necessidades relacionadas a produtos e serviços;
- Realizamos palestras sobre Empreendedorismo e Educação Financeira, abordando temas como gestão e capacitação, além da entrega de material de apoio;
- Oferta do Microcrédito Produtivo Orientado, atendendo Pessoa Física e Pessoa Jurídica nas modalidades de Financiamento e Capital de Giro – operação de grande importância para apoiar os pequenos negócios. O saldo de Microcrédito Produtivo Orientado somou R\$ 581.586.499,00 até dezembro de 2017. Desde 2012, foram atendidos 51.828 clientes e o valor médio das operações é de R\$ 3.434,54;
- Atendimento diferenciado ao Microempreendedor nas Agências, com Gerentes Pessoa Jurídica que atuam com o segmento, abordando de forma diferenciada as questões relativas aos pequenos negócios;
- Estreito relacionamento com a Secretaria da Micro e Pequena Empresa com o intuito de discutir os pontos de melhorias e comportamento do MEI, Micro e Pequena Empresa;
- Mantemos convênio com SEBRAE Nacional (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) para desenvolvimento de ações destinadas a microempreendedores;
- Participamos das Feiras do Empreendedor em parceria com SEBRAE.

Para 2018

A meta é de realizarmos 320 Encontros Regionais de Educação Financeira.

ENCONTROS REGIONAIS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA GRI FS13

Ao longo de 2017 foram realizados 312 Encontros Regionais Bradesco em localidades com déficit de desenvolvimento e onde o atendimento bancário é feito por meio de PAs e/ou correspondentes bancários. Nesses encontros são ministradas palestras sobre o uso responsável do crédito e demais produtos e serviços, e o gerenciamento adequado das finanças pessoais. No ano, mais de 15.000 pessoas assistiram às aulas, ministradas pela equipe comercial Bradesco Expresso. Em diversas apresentações, foram distribuídas cartilhas com orientações sobre o tema. Desde o início do projeto, em 2010, foram registradas mais de 55.000 participações nas palestras.

NÚMERO DE SESSÕES E PARTICIPANTES EM MUNICÍPIOS E LOCALIDADES DE BAIXO DESENVOLVIMENTO EM QUE O ATENDIMENTO BANCÁRIO É FEITO POR MEIO DE PAS OU UNIDADES DO BRADESCO EXPRESSO

2014	2015	2016	2017	Meta para 2018
300 encontros; cerca de 7.000 participantes	300 encontros; cerca de 8.000 participantes	319 encontros; cerca de 13.500 participantes	312 encontros, 15.917 participantes	320 encontros

MÉDIA DE PARTICIPANTES POR ENCONTRO REGIONAL

2014	2015	2016	2017	Acompanhamento
23	26	42	51	Tivemos um progresso de 24,99% em quantidade de pessoas em relação a 2016.

Fundação Bradesco

A Fundação Bradesco é inspiradora das ações de sustentabilidade da instituição. Suas atividades são autônomas e o Bradesco está inserido em sua visão e filosofia de trabalho. Fundada em 1956, a instituição sem fins lucrativos é o maior empreendimento educacional social do Brasil, oferecendo ensino formal gratuito e de qualidade para crianças, jovens e adultos. Atualmente, beneficia 96.754 mil alunos, em 40 escolas distribuídas de Norte a Sul do Brasil, em regiões de maior vulnerabilidade econômica. A sede está localizada na Cidade de Deus, em Osasco (SP). Adicionalmente, mais de 608 mil alunos estudam por meio da Escola Virtual. A Fundação emprega aproximadamente mais de 3 mil funcionários, dos quais mais de 1,6 mil são professores, orientadores e coordenadores.

A Fundação atua na Educação Básica - da Educação Infantil ao Ensino Médio e Educação Profissional Técnica de Nível Médio, além de trabalhar na Educação de Jovens e Adultos e na Formação Inicial e Continuada, que estimula o empreendedorismo, a empregabilidade e a geração de renda nas comunidades. As escolas contam com todo o apoio pedagógico, administrativo e tecnológico da Fundação, que também possui uma Escola Virtual, por meio de seu portal de ensino a distância. São mais de 90 cursos *on-line* gratuitos.

De 2016 para 2017, o orçamento de investimentos para benefício público da Fundação aumentou de R\$ 595,5 milhões para R\$ 624,4 milhões.

SOBRE O RELATÓRIO

GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49

Processo de relato

Nosso Relatório Integrado é produto de um esforço coletivo no qual diversas áreas fizeram um exercício de transparência sobre os temas de interesse dos nossos mais diversos stakeholders.

Consideramos, para este ciclo, a atual versão GRI Standards, buscando contínuo aprimoramento na nossa forma de relato.

A revisão da Matriz de Relevância é feita a cada dois anos, e, para 2018, realizaremos um novo processo. Assim, seguimos com a nossa atual Matriz de Relevância, atualizada em 2016 por meio de um processo que considerou avaliações quantitativas e qualitativas, bem como a análise desses resultados, em três etapas propostas pelas diretrizes da GRI - *Global Reporting Initiative* (versão da metodologia adotada na época).

1ª etapa

Revisão da lista de temas relevantes

Entender o contexto de sustentabilidade e refletir a estratégia de negócio é um ponto fundamental para um processo assertivo de determinação de temas mais relevantes para a gestão e o relato. Assim, revisamos a lista de assuntos, definidos na última atualização de nossa Matriz, considerando *benchmark* de temas relevantes de bancos nacionais e estrangeiros; pesquisa de notícias sobre nós e o setor financeiro; o relatório *Global Risks Report 2016 - World Economic Forum*; norteadores de mercado, como o Sistema de Autorregulação Bancária - SARB 14 da FEBRABAN; índices de sustentabilidade *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) e Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE/BOVESPA); e informações internas. Também foram contempladas as percepções de nossos públicos estratégicos recebidas em reunião realizada para avaliação do Relatório Integrado 2015, que contou com a participação de 24 representantes.

2ª etapa

Processo de consulta e análise

Após análise interna, alinhamos os temas relevantes e respectivos subtemas para submissão de consulta aos públicos estratégicos. A principal modificação foi a exclusão do tema "Resultado econômico-financeiro do negócio" e seu subtema "Valorização das ações". Houve também a redistribuição de dois subtemas: "Gestão da marca (ativo intangível)" e "Busca da eficiência operacional".

Esses temas foram inseridos em um sistema eletrônico para consulta a representantes dos seguintes grupos: funcionários, clientes, investidores, fornecedores, governo e comunidade/sociedade/terceiro setor.

Utilizamos uma metodologia que cruza os eixos de influência e impacto para definir o que é relevante para a Organização.

Foram consideradas como influência:

- A percepção dos *stakeholders* sobre o impacto da organização;
- As expectativas dos *stakeholders* em relação a ação e resposta.

E como impacto:

- A probabilidade e a gravidade do impacto;
- A criticidade para o desempenho de longo prazo;
- A oportunidade para que a organização cresça ou ganhe vantagem.

O resultado da consulta foi assim avaliado, considerando a seguinte ponderação:

- **Influência:**

- Consulta on-line com os *stakeholders* prioritários (clientes, investidores, fornecedores, governo e comunidade/sociedade/terceiro setor): 60%;
- Pesquisa de mídia: 20%;
- Estudos setoriais: 20%.

- **Impacto:**

- Consulta com executivos: 40%;
- Consulta on-line com funcionários: 30%;
- Concorrentes: 25%;
- Megatendências: 5%.

3ª etapa

Validação dos temas relevantes

Os temas e respectivos subtemas selecionados foram avaliados, revisados e validados pela Diretoria-Executiva. A seguir, a lista priorizada que norteia nosso relatório:

1. Gestão de capital, riscos e oportunidades
2. Relacionamento e satisfação dos clientes

3. Inovação e tecnologia
4. Governança
5. Adaptação ao contexto externo
6. Público interno
7. Gestão de fornecedores
8. Inclusão financeira

Entre esses temas, os três primeiros foram considerados prioritários, representando os mesmos assuntos trazidos na Matriz anterior a esta, porém em ordem alterada.

Gestão de Capital Riscos e Oportunidades: sua relevância deve-se ao tema estar relacionado a assuntos como gestão de riscos, *compliance*, inadimplência, mudanças climáticas, estratégia fiscal e incorporação de aspectos socioambientais nos negócios. O controle de riscos, por exemplo, busca antecipar eventos e situações de mercado de modo que nossas ferramentas sejam controladas e possamos mitigar e nos antecipar a possíveis efeitos adversos. Esse é um fator primordial para promovermos às partes interessadas segurança e conforto.

Relacionamento com Clientes: temos como premissa garantir a qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes. A exemplo disso, contamos com ferramentas que otimizem esse objetivo. Nesse sentido, temos uma estrutura de *Customer Relationship Management* (CRM), que se relaciona com as demais áreas da Organização, recebendo delas diversos tipos de informações específicas de clientes. Essas informações são avaliadas para que os perfis dos clientes possam ser criteriosamente analisados, de modo que ações comerciais, produtos e serviços sejam desenvolvidos para atender às necessidades específicas de cada cliente. Ainda nesse contexto, contamos com duas ouvidorias independentes: uma dedicada às manifestações de nossos clientes, que segue as determinações do Banco Central do Brasil (Bacen) e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), e outra para tratar de manifestações dos clientes da Bradesco Seguros, que respeita as normas da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O objetivo disso é representar o cliente com imparcialidade, transformando a reclamação em uma experiência que fortaleça seu relacionamento conosco e impulse melhorias que gerem benefícios mútuos.

Inovação e Tecnologia: cada vez melhores e com interfaces mais amigáveis e simples, os canais digitais são essenciais no relacionamento com os clientes para atendê-los plenamente em suas necessidades, oferecendo-lhes mobilidade e independência para ampliar seus negócios conosco. No cenário de convergência atual, o desafio é tornar a experiência bancária ainda mais conveniente, rápida e segura para que os diversos públicos possam escolher por onde querem nos acessar e também para atrair novas pessoas às nossas soluções. Nesse contexto, Inovação e Tecnologia estão diretamente relacionadas também ao melhor desempenho do atendimento e relacionamento com o cliente – assuntos prioritários para a Organização.

ÍCONES DE REFERÊNCIA

Ao longo deste relatório, ícones relacionam os conteúdos relatados aos capitais propostos pelo relato integrado, aos *stakeholders* com os quais nos relacionamos e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável para os quais as nossas atividades contribuem.

CAPITAIS



STAKEHOLDERS



OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



Temas relevantes

PARTE INTERESSADA QUE CAUSA IMPACTO	TEMAS RELEVANTES E SUBTEMAS RELEVANTES TÓPICOS GRI RELACIONADOS	PARTE INTERESSADA QUE SOFRE IMPACTO
GESTÃO DE CAPITAL, RISCOS E OPORTUNIDADES		
F Fornecedores CL Clientes G Governo C Comunidade OB Operações Bradesco	Gestão de risco integrado e riscos emergentes Combate à corrupção e lavagem de dinheiro <i>Compliance</i> : conformidade com leis e regulamentações Incorporação de tópicos socioambientais nos negócios, incluindo posicionamento sobre setores polêmicos, como armas e tabaco Mudanças climáticas Inadimplência: qualidade do crédito Estratégia fiscal	F Fornecedor AI Acionistas e investidores CL Clientes C Comunidade
	Desempenho econômico Conformidade (ambiental, sociedade, produto) Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas Avaliação em direitos humanos Não discriminação Combate à corrupção Políticas públicas Portfólio de produtos Auditoria Controle acionário ativo	
PARTE INTERESSADA QUE CAUSA IMPACTO	TEMAS RELEVANTES E SUBTEMAS RELEVANTES TÓPICOS GRI RELACIONADOS	PARTE INTERESSADA QUE SOFRE IMPACTO
RELACIONAMENTO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES		
PI Público interno OB Operações Bradesco	Qualidade do atendimento Treinamento e educação Investimentos Conformidade (produto) Comunicações de <i>marketing</i> Rotulagem de produtos e serviços Saúde e segurança do cliente Comunidades locais	CL Clientes

PARTE INTERESSADA QUE CAUSA IMPACTO	TEMAS RELEVANTES E SUBTEMAS RELEVANTES TÓPICOS GRI RELACIONADOS	PARTE INTERESSADA QUE SOFRE IMPACTO
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA		
OB Operações Bradesco	Segurança da informação: proteção de dados (bancos e cliente) CRM: inteligência da informação Privacidade do cliente Portfólio de produtos	CL Clientes
GOVERNANÇA		
OB Operações Bradesco G Governo	Governança corporativa e transparência (inclusive incorporação de critérios socioambientais na avaliação de desempenho) Divulgações Gerais	OB Operações Bradesco F Fornecedores AI Acionistas e Investidores PI Público Interno CL Clientes C Comunidade
ADAPTAÇÃO AO CONTEXTO EXTERNO		
F Fornecedores G Governo	Adaptação a mudanças no cenário macroeconômico (incluindo políticas monetárias, variações no poder aquisitivo, entre outras) Desempenho econômico Impactos econômicos indiretos Práticas de compra	F Fornecedores OB Operações Bradesco AI Acionistas e investidores CL Clientes
PÚBLICO INTERNO		
OB Operações Bradesco	Desenvolvimento da carreira profissional interna Atração e retenção de talentos Condições de trabalho e benefícios Mecanismos de queixa Igualdade de remuneração Emprego Treinamento e educação Diversidade e igualdade de oportunidades Rotulagem de produtos e serviços	OB Operações Bradesco PI Público interno CL Clientes C Comunidade

PARTE INTERESSADA QUE
CAUSA IMPACTO

TEMAS RELEVANTES E SUBTEMAS RELEVANTES
TÓPICOS GRI RELACIONADOS

PARTE INTERESSADA QUE
SOFRE IMPACTO

GESTÃO DE FORNECEDORES

F Fornecedores	<p><i>Compliance</i> legal e direitos humanos</p> <p>Desenvolvimento de fornecedores para adoção das melhores práticas de gestão e inclusão de critérios socioambientais de homologação e seleção</p>	<p>F Fornecedores</p> <p>OB Operações Bradesco</p> <p>AI Acionistas e investidores</p> <p>C Comunidade</p>
	<p>Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas</p> <p>Avaliação ambiental de fornecedores</p> <p>Trabalho forçado e infantil</p> <p>Avaliação de fornecedores em direitos humanos</p> <p>Mecanismos de queixas em direitos humanos</p> <p>Liberdade de associação e negociação coletiva</p> <p>Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade</p>	

PARTE INTERESSADA QUE
CAUSA IMPACTO

TEMAS RELEVANTES E SUBTEMAS RELEVANTES
TÓPICOS GRI RELACIONADOS

PARTE INTERESSADA QUE
SOFRE IMPACTO

INCLUSÃO FINANCEIRA

OB Operações Bradesco	Educação financeira	<p>OB Operações Bradesco</p> <p>CL Clientes</p> <p>C Comunidade</p>
	<p>Comunidades locais</p> <p>Rotulagem de produtos e serviços</p>	

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

GRI 102-55

DIVULGAÇÕES GERAIS

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
PERFIL ORGANIZACIONAL				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	Página 13		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	Página 14		
	102-3 Localização da sede	Página 14		
	102-4 Localização das operações	Página 15		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	Página 13		
	102-6 Mercados atendidos	Página 16		
	102-7 Porte da organização	Página 14		
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	Página 117		8
	102-9 Cadeia de fornecedores	Página 127		
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Não houve		
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	Página 60		
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	Página 80		
	102-13 Participação em associações	Página 80		
ESTRATÉGIA				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	Página 8		
ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Página 18		16
GOVERNANÇA				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	Página 71		
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de stakeholders	Página 151		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	Página 187	8	
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	Página 151		
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	Página 151		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	Página 151		

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
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: Relatório de análise econômica e financeira 4T16. Nota explicativa 2 das Demonstrações Contábeis Consolidadas.		
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	Página 151		
	102-47 Lista dos tópicos materiais	Página 151		
	102-48 Reformulações de informações	Não houve.		
	102-49 Mudanças no relatório	Página 151		
	102-50 Período do relatório	Ano de 2017		
	102-51 Data do relatório mais recente	2016		
	102-52 Ciclo do relatório	Aual		
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	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		
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	Essencial		
	102-55 Sumário de Conteúdo GRI	Página 158		
	102-56 Asseguração externa	Página 170		

TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
DESEMPENHO ECONÔMICO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 173		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 173		1, 5, 8 e 16
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 173		
GRI 201: desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Páginas 58 e 173		2, 5, 7, 8 e 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido as mudanças climática	Páginas 93 e 175		13
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 196		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 196		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 196		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Página 196		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	Página 135		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 135		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 135		
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Página 140		12
COMBATE À CORRUPÇÃO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 203		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 203		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 203		

GRI Standard	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Página 203	Informação não disponível – Número total de operações submetidas a avaliação – Cada dependência analisada tem critérios diferentes e, com isso, não é possível levantar o dado quantitativo, apenas o percentual.	16
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 203		16
MATERIAIS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 92		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 92		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 92		
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume	-	Neste ano a Instituição realizou um ajuste na seleção de indicadores, entendendo que o Tópico "Materiais" não está adequadamente relacionado aos temas materiais, portanto esse indicador não foi reportado nesse ciclo.	8 e 12
ENERGIA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 79 e 179		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 79 e 179		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 79 e 179		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Página 90		7, 8, 12 e 13
ÁGUA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 79 e 179		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 79 e 179		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 79 e 179		
GRI 303: Água 2016	303-1 Total de retirada de água por fonte	Páginas 89		6 e 7

GRI Standard	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
EMISSIONS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 79 e 180		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 79 e 180		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 79 e 180		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	Informação não disponível - As emissões de 2017 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.		3, 12, 13, 14 e 15
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	Informação não disponível - As emissões de 2017 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.		3, 12, 13, 14 E 15
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	Informação não disponível - As emissões de 2017 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.		3, 12, 13, 14 E 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	Informação não disponível - As emissões de 2017 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.		13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa	Informação não disponível - As emissões de 2017 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.		13, 14, 15
	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	Informação não disponível - As emissões de 2017 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.		3, 12, 13
	305-7 Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas	Informação não disponível - As emissões de 2017 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.		3, 12, 13, 14 E 15

GRI Standard	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
EFLUENTES E RESÍDUOS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 79 e 180		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 79 e 180		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 79 e 180		
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-2 Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Páginas 180		3, 6, 12
CONFORMIDADE AMBIENTAL				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 181		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 181		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 181		
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não-conformidade com leis e regulamentos ambientais	Página 181		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	Páginas 127 e 195		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 127 e 195		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 127 e 195		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Páginas 127 e 195		
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Páginas 127 e 193		
EMPREGO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 182		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 182		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 182		

GRI Standard	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações de e rotatividade de empregados	Página 117 e 120		5, 8
	401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	Página 123		8
	401-3 Licença maternidade e paternidade	Página 182		5, 8
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 104		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 104		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 104		
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	Páginas 117, 118 e 122		8
	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	Página 122		3, 8
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Páginas 104 e 117		3, 8
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 104 e 187		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 104 e 187		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 104 e 187		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	Página 117		5, 8
	405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	Página 117 e 120		5, 8, 10

GRI Standard	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
NÃO-DISCRIMINAÇÃO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 187		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 187		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 187		
GRI 406: Não-discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Página 187		5, 8, 16
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 185		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 185		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 185		
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	Página 185		8
TRABALHO INFANTIL				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 81, 185 e 189		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 81, 185 e 189		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 81, 185 e 189		
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho infantil	Páginas 81, 185 e 189		8, 16
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 81, 185 e 189		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 81, 185 e 189		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 81, 185 e 189		

GRI Standard	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Página 81		8
AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 81 e 197		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 81 e 197		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 81 e 197		
GRI 412: Avaliação em direitos humanos 2016	412-1 Operações submetidas a análises ou avaliações de impacto em direitos humanos	Página 197		
	412- 2 Empregados treinados em políticas e práticas de direitos humanos	Página 197		
	412-3 Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos	Páginas 81 e 197		
COMUNIDADES LOCAIS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 139		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 139		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 139		
Suplemento Setorial Financeiro – Comunidades locais	FS13 Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	Páginas 139 e 149		1, 8, 10
	FS14 Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiência	Página 146		1, 8, 10
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 127 e 192		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 127 e 192		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 127 e 192		

GRI Standard	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Páginas 127 e 192		
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Página 193		5, 8, 16
POLÍTICA PÚBLICA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 202		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 202		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 202		
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribuições políticas	Página 202		16
SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 191		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 191		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 191		
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Produtos e serviços para os quais são avaliados impactos na saúde e segurança	Página 191		
	416-2 Casos de não-conformidade relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança	Página 191		16
MARKETING E ROTULAGEM				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 129 e 190		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 129 e 190		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 129 e 190		
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1 Exigências para informações e rotulagem de produtos e serviços	Página 129 e 190		12, 16
	417-2 Casos de não-conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços	Páginas 130 e 190		16
	417-3 Casos de não-conformidade relativos a comunicação de marketing	Página 190		

GRI Standard	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
PRIVACIDADE DO CLIENTE				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 129		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 129		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 129		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Página 130		16
CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Página 203		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Página 203		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Página 203		
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não-conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	Página 203		16
PORTFÓLIO DO PRODUTO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 176 e 198		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 176 e 198		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 176 e 198		
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	Página 176		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	Páginas 84, 86 e 176		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	Páginas 176 e 198		

GRI Standard	DIVULGAÇÃO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
PROPRIEDADE DOS ATIVOS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	Páginas 94 e 177		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	Páginas 94 e 177		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	Páginas 94 e 177		
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	Página 177		10
	FS11 Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva e negativa	Páginas 94 e 177		10

CARTA DE ASSEGURAÇÃO

GRI 102-56

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

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

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pelo Banco Bradesco S.A ("Bradesco") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das Informações de Sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2017 ("Relatório Integrado") do Bradesco relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DO BRADESCO

A administração do Bradesco é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações de Sustentabilidade 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 conclusão sobre as Informações de Sustentabilidade constantes do Relatório Integrado, com base no trabalho de asseguração 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 Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, 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 de Sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2017, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Bradesco e outros profissionais do Bradesco que estão envolvidos na elaboração das Informações de Sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2017, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as Informações de Sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2017, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das Informações de Sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2017 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das Informações de Sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2017 do Bradesco;
- (b) o entendimento das metodologias de cálculo e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas Informações de Sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2017; e
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis, quando aplicável.

Os trabalhos de asseguuração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração da *Global Reporting Initiative* (GRI Standards) aplicável na elaboração das Informações de Sustentabilidade constantes do Relatório Integrado.

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguuração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguuração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as Informações de Sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2017. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguuração 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 de Sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2017. 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 relação a projeções futuras e metas.

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as Informações de Sustentabilidade constantes do Relatório Integrado, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, 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 do Bradesco.

Osasco, 27 de abril de 2018

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

Rodrigo de Mattos Lia
Contador CRC 1SP252418/O-3

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Desempenho econômico

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1

O desempenho econômico é um processo fundamental para a tomada de decisão dos administradores que precisam controlar e definir estratégias que proporcionem a geração de resultados sustentáveis, com vistas à melhor relação entre risco e retorno. Além disso, os investidores utilizam esse indicador de desempenho para comparar os resultados com os nossos concorrentes, buscando a máxima rentabilidade dos seus investimentos.

O risco desse impacto atinge diretamente a precificação das ações pelos investidores, risco de imagem da Organização e nas classificações de crédito por parte das agências de rating. A Organização pode vir a contribuir com os impactos, caso não tenha sistemas de *compliance* e controles internos adequados para verificação dos dados divulgados.

A área Relações com Investidores tem como principal objetivo transmitir informações relacionadas ao desempenho financeiro e às perspectivas e estratégias do Conglomerado Bradesco para a comunidade financeira, possibilitando a avaliação das ações do Bradesco a um valor de mercado justo. A atuação ativa da área se dá através de conferências telefônicas, participação em conferências, palestras e *road shows* no Brasil e no exterior, usando como material de suporte e apresentação de informações publicadas pelo Bradesco em seu *site* de RI (principalmente a Apresentação Institucional, *Fact Sheet*, Demonstrações Financeiras, Relatório de Análise Econômica e Financeira, entre outros). Adicionalmente, há uma atuação passiva da área por meio da administração do *site* de RI, que é acessado regularmente pela comunidade de investidores para as suas consultas.

Também são oferecidos canais de atendimento, tais como Fale Conosco e atendimento telefônico, além de realizarmos reuniões públicas com analistas e investidores (APIMEC).

O objetivo da área é manter a diretoria informada sobre a opinião do mercado para administrarmos expectativas dos investidores. Os objetivos são monitorados por indicadores quantitativos e qualitativos. Os resultados quantitativos podem ser observados na avaliação dos analistas para o Bradesco e os qualitativos são observados na boa reputação do Banco. A Contadoria Geral é responsável por definir as diretrizes contábeis da Organização Bradesco, controlar, preparar e divulgar as informações econômico-financeiras aos órgãos reguladores, mercado e clientes internos. Adicionalmente, analisa e efetua os pagamentos da Organização Bradesco e realiza pesquisa anual com seus Clientes e funcionários.

O Planejamento Estratégico da Contadoria Geral é revisado anualmente, considerando as estratégias, objetivos, iniciativas, indicadores, metas, responsáveis e prazos envolvidos. A gestão dos processos e negócios é realizada por meio de uma estrutura de indicadores, que são desdobrados do nível estratégico até o operacional, e acompanhados em fóruns periódicos, nos diferentes níveis. Todos os gerentes departamentais estão envolvidos de alguma forma em todos os planos de ação existentes.

O Departamento de Contadoria Geral planeja e implementa os processos de medição e monitoramento, necessários para assegurar a conformidade aos requisitos dos produtos, a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade, e obter melhorias, por meio das fontes: percepção da satisfação do cliente; gestão de indicadores e monitoramentos de processos/produtos; controle de não conformidades, ações corretivas e preventivas; análise de dados e melhoria contínua.

Na Bradesco Seguros, um ponto de destaque em relação ao monitoramento do desempenho econômico é a Estrutura de Gestão dos Riscos, que tem como principal objetivo assegurar que os riscos a que o Grupo está exposto sejam devidamente identificados, analisados, mensurados, tratados e monitorados. Está inserido nesse contexto o índice de solvência, ou seja, riscos regulatórios como o de subscrição, operacional, mercado e crédito, por meio do Capital Mínimo Requerido (CMR), comparativo com o PLA individual de cada empresa e de forma consolidada do Grupo Bradesco Seguros. Além disso, o desafio da área responsável é garantir a existência de processo formal de gerenciamento de risco e difundir a cultura de gestão de riscos no âmbito corporativo, buscando assegurar 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.

Ainda em relação ao monitoramento do desempenho econômico da Organização, o tema mudanças climáticas possui alta relevância para a Bradesco Seguros, caso essas alterações climáticas acarretem em aumento de sinistralidade, e por consequência reduzindo a receita da Organização devido ao aumento de gastos relacionados ao pagamento de indenizações.

IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS E OUTROS RISCOS E OPORTUNIDADES PARA AS ATIVIDADES DA ORGANIZAÇÃO EM DECORRÊNCIA DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS GRI 201-2

Os riscos e as oportunidades relacionados às mudanças climáticas são identificados e monitorados em diversos aspectos. A análise para mensuração de potenciais perdas ou receitas da Organização inclui riscos orientados por mudanças na regulamentação e riscos orientados por mudanças nos parâmetros físicos do clima ou outros desdobramentos relacionados às mudanças climáticas.

No que tange à ótica regulatória, o governo brasileiro, por meio do projeto PMR (*Partnership for Market Readiness*), estuda a implementação de um modelo de precificação de carbono em diferentes setores da economia brasileira. Apesar do risco regulatório direto para o setor financeiro ser baixo, os bancos podem ser impactados indiretamente por planos setoriais de mitigação e adaptação, por meio de seus clientes e demais parceiros de negócios.

Inundações e alagamentos em áreas vulneráveis podem impactar nos acessos e danos às instalações dos prédios administrativos, sucursais e agências, além de causar blecautes no sistema energético e consequente interrupção de fornecimento de energia às instalações dos prédios administrativos, centros de TI e agências.

Nas agências, o risco de interrupção operacional é considerado de baixo impacto devido à ampla rede de atendimento e dos diversos canais digitais disponibilizados. Apesar do risco baixo, tem-se focado em forte desenvolvimento de canais digitais e no Plano de Continuidade de Negócios (PCN). Se houver paralisação por motivos climáticos, existe um plano de comunicação aos funcionários e clientes, para que se dirijam a agências próximas e/ou usem outros canais de atendimento do Banco (Internet, Fone Fácil etc.). O negócio do Bradesco é, por natureza, pulverizado, contando com extensa Rede de Atendimento no País, que é composta por 73.474 pontos de atendimento, destacando-se 4.749 Agências, 3.899 Postos de Atendimento (PA), 928 Postos de Atendimento Eletrônico (PAE) e 38.708 Pontos Bradesco Expresso (Correspondentes). Também estão disponíveis aos clientes Bradesco 35.590 máquinas da Rede Bradesco e 21.259 máquinas da Rede Banco24Horas.

Nos centros administrativos, a probabilidade de interrupção é considerada baixa em função de considerações já feitas em projetos, reduzindo a exposição a risco de inundações e efeitos nos aspectos logísticos, assim como a avaliação dos processos de negócios críticos através do Business Impact Analysis (BIA) e seus respectivos Planos de Continuidade de Negócios (PCN) e de Recuperação de Desastres (DRP).

Nos núcleos tecnológicos, os projetos dos *data centers* previram medidas preventivas para reduzir a exposição a eventuais interrupções e meios de proteção e de contingência (*Disaster Recovery*).

Chuvas torrenciais, inundações, alagamentos e blecautes também podem comprometer o fornecimento de produtos e serviços de fornecedores relacionados às atividades estratégicas da Organização.

Para os fornecedores de serviços (Terceiros) considerados críticos, existe um processo de gestão que visa mitigar o risco de inoperância desse prestador. Consiste na contratação de duas ou mais empresas para o mesmo serviço/produto ou o desenvolvimento pela própria empresa de um Plano de Continuidade de Negócios (PCN) para os serviços *contratados*.

Em termos de negócios, para as atividades bancárias, impactos em alguns setores da economia podem aumentar a inadimplência em linhas de crédito (Pessoas Física e Jurídica). Destaque para eventos de quebras de safras por excesso ou falta de chuva.

O risco de inadimplência é gerenciado por meio do fortalecimento da política, da qualidade das garantias obtidas e do aprimoramento dos processos de recuperação de crédito, além da medida de inadimplência e modelagens de juros em crédito.

Em função da regulamentação de metas nacionais de redução pela Lei 12.187/2009 e pela Nationally Determined Contributions (NDC) ratificadas pelo governo brasileiro no Acordo de Paris, é previsto um fluxo de investimentos com foco na redução de emissões, principalmente em setores "*carbon intensive*" como Energia, Siderurgia, Mineração, Agrícola e Transportes. Nesse sentido, vislumbra-se oportunidades de incrementar as carteiras de linhas de crédito e de financiamentos a projetos. O Bradesco, por meio de seu banco de investimentos, tem potencial de aumentar sua carteira como estruturador de financiamento de projetos de infraestrutura na área de energia renovável.

BRAM: PORTFÓLIO DE LINHAS DE NEGÓCIOS, PERFIL DE CLIENTES E PROJETOS EM MONITORAMENTO

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI FS6, GRI FS7, GRI FS8

SEGMENTAÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO (PL) SOB GESTÃO (R\$ MILHÕES): 613.734 EM DEZEMBRO DE 2017

SEGMENTAÇÃO	2016		2017	
	RESULTADO (R\$ MILHÕES)	% DE CONTRIBUIÇÃO PARA O RESULTADO DA BRAM	RESULTADO (R\$ MILHÕES)	% DE CONTRIBUIÇÃO PARA O RESULTADO DA BRAM
Curto prazo		0,00%		0,00%
Referenciado DI		0,00%		0,00%
Renda fixa	342.358	60,12%	350.161	57,05%
Multimercados	42.433	7,45%	54.106	8,82%
Cambial	454	0,08%	466	0,08%
Dívida externa		0,00%		0,00%
Ações	7.109	1,25%	9.122	1,49%
Previdência	168.938	29,66%	191.592	31,22%
Exclusivos fechados		0,00%		0,00%
FIDC	8.105	1,42%	8.086	1,32%
Imobiliário	90	0,02%	201	0,03%
Participações		0,02%		0,00%

PORTE DO CLIENTE/PERFIL DA EMPRESA

(por exemplo: pessoa física, jurídica, alta renda, pequena empresa, grande empresa etc.)

	2016		2017	
	RESULTADO (R\$ MILHÕES)	% DE CONTRIBUIÇÃO PARA O RESULTADO DA BRAM	RESULTADO (R\$ MILHÕES)	% DE CONTRIBUIÇÃO PARA O RESULTADO DA BRAM
EFPC - empresas públicas	9.922	1,74%	14.635	2,38%
EFPC - empresas privadas	37.457	6,58%	40.776	6,64%
Seguradora	16.199	2,84%	15.134	2,47%
EAPC	191.731	33,67%	212.301	34,59%
Capitalização	4.403	0,77%	2.313	0,38%
Corporate	149.160	26,19%	138.237	22,52%
Middle market	17.883	3,14%	21.952	3,58%
Private	29.065	5,10%	32.089	5,23%
Varejo alta renda	41.804	7,34%	51.790	8,44%
Varejo	41.260	7,25%	48.804	7,95%
Poder público	12.164	2,14%	11.765	1,92%
RPPS	6.278	1,10%	7.205	1,17%
Fundos de investimento	11.372	2,00%	16.284	2,65%
Estrangeiros	775.878	0,14%	435	0,07%
Outros	12.813	0,00%	14	0,00%

A BRAM possui metodologia ESG setorial, em que são definidos pesos diferentes para os aspectos ambiental, social e governança corporativa. A metodologia foi definida pelos analistas financeiros setoriais em conjunto com consultoria especializada em sustentabilidade. Não são feitas separações por região, portes e setores.

O banco utiliza como base para levantamento dos números, segmentação geográfica e segmento do cliente, conforme classificação interna do Bradesco e regiões conforme divisão do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Segmentação de clientes utilizada: Segmento Empresas, faturamento entre R\$ 30 milhões e R\$ 250 milhões; *Corporate*, faturamento acima de R\$ 250 milhões; Varejo, faturamento até R\$ 30 milhões.

BRAM: CONTROLE ACIONÁRIO ATIVO

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI-FS10, GRI-FS11

A análise Environmental, Social and Corporate Governance (ESG), é uma das maneiras com que a BRAM exerce seu dever fiduciário. Atuando dessa maneira, aproxima-se das companhias que investe, propõe melhorias que beneficiarão o retorno a todos os *stakeholders*. Essa avaliação de ativos corporativos é feita nas carteiras de renda variável e renda fixa.

A BRAM ainda possui uma Norma de Investimentos Responsáveis que consolida as iniciativas realizadas, que contemplam:

- Integração das Questões ESG à Análise e Gestão de Ativos;
- Exercício do Direito ao Voto;
- Engajamento de Empresas Investidas;
- Relacionamento com Partes Interessadas;
- Transparência e Prestação de Contas.

Desde 2010, a Bradesco Asset Management (BRAM) é signatária do Principles for Responsible Investment (PRI). Anualmente, a BRAM responde ao Transparency Framework Report do PRI, que, ao fim, é disponibilizado à BRAM um *Assessment Report*, no qual contém uma avaliação das suas iniciativas.

BRAM: ANÁLISE SOCIOAMBIENTAL

Área de Análise de Investimentos de Empresas interage continuamente com as empresas investidas, com relação às questões socioambientais. Assim, 100% do universo de cobertura (126 empresas) da BRAM é analisado com relação às questões socioambientais.

O número de empresas diverge do ano de 2016 por readequação do universo de investimento. Contudo, o percentual de empresas permanece o mesmo, abrangendo 100%.

PERCENTUAL DE ATIVOS SUJEITOS A TRIAGEM AMBIENTAL OU SOCIAL (POSITIVA E NEGATIVA):

A BRAM desenvolveu uma metodologia que integra as questões ESG (ambientais, sociais e de governança corporativa) de maneira transversal a todas as classes de ativos (Renda Variável, Renda Fixa – títulos corporativos e públicos e Fundos de Fundos). Nosso fluxo de análise se baseia em informações públicas e no contato próximo com as empresas para elaboração de um Rating ESG.

Para os fundos socialmente responsáveis, realizamos uma triagem positiva dos ativos, priorizando aqueles que demonstram estarem melhores preparados para os desafios da sustentabilidade. Para os demais fundos da BRAM, a análise de riscos e oportunidades ESG é subsídio para os gestores no momento de alocação dos recursos.

Com objetivo de entender a exposição aos riscos e oportunidades da sustentabilidade, a BRAM realiza monitoramento dos Ratings ESG dos fundos mensalmente.

Há uma analista dedicada a analisar os aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa.

Gestão ambiental

ENERGIA GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

A Organização realiza a gestão por meio dos dados brutos de consumo de energia coletados nas faturas das instalações em todo território nacional. Utiliza-se ainda ferramenta informatizada disponibilizada desde dezembro de 2012, para o acompanhamento e a análise do consumo mensal de energia com o estabelecimento de metas mensais por localidade. Vale ressaltar, ainda, os projetos de eficiência energética estudados e realizados todos os anos, tais como: setorização de todos os circuitos de iluminação do Núcleo Cidade de Deus, composto por 33 prédios; Padrão de iluminação para LED, desde 2015, e consequente substituição para os Prédios Administrativos e rede de agências (mudança de endereço, aberturas e modernizações); projeto piloto envolvendo a instalação de placas fotovoltaicas em duas agências para avaliação da tecnologia e aferição dos resultados com a geração de energia solar. Esses sistemas devem suprir, em média, 40% do consumo total de energia dessas agências; além dos estudos para migração para o Mercado Livre de Energia; geração fotovoltaica distribuída por meio de fazendas solares e desenvolvimento de um Plano Diretor de Eficiência Energética prevendo ações de monitoramento e automação (BMS) em um ciclo de 6 anos (2018-2023), permitindo a melhor gestão e controle de desperdícios e redução de despesas.

É realizada análise crítica, por consultoria especializada, em que os dados são ponderados, definidos indicadores e o estabelecimento de metas. Após consolidado e analisado o indicador, o resultado é submetido para aprovação da Diretoria. Além disso, o processo de gestão de energia é auditado conforme os padrões normativos da ISO 14064 e ISO 14001.

INVESTIMENTOS EM EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

	<i>Retrofit dos equipamentos de ar-condicionado</i>	<i>Substituição de lâmpadas por LED</i>
2015	R\$ 47.653.439	R\$ 2.000.000
2016	R\$ 46.952.705	R\$ 1.916.692
2017	R\$ 60.517.118	R\$ 3.374.884
2018*	R\$ 91.850.000	R\$ 2.025.000

*Investimentos orçados para 2018.

ÁGUA GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

A Organização realiza a gestão por meio dos dados brutos de consumo de água coletados nas faturas das instalações em todo território nacional, inclui-se ainda nos valores a produção de água de reúso (ETE), poços tubulares profundos e pluvial (chuva). Utiliza ainda ferramenta informatizada, disponibilizada desde dezembro de 2012, que possibilita o acompanhamento e análise do consumo mensal de água com o estabelecimento de metas mensais por localidade. Vale ressaltar ainda os projetos de eficiência hídrica estudados e realizados todos os anos, tais como: instalação de

arejadores, substituição de bacias sanitárias, caça-vazamentos, substituição de torneiras, dentre outros.

Por meio de posicionamentos mensais/trimestrais à Diretoria, as informações são validadas, incluindo com considerações e recomendações de melhorias.

Campanha Racionalize

Mantemos vigente a Campanha Racionalize, que envolve ações de comunicação e educação para toda a Organização, englobando o treinamento de multiplicadores que são responsáveis por disseminar o conteúdo sobre consumo consciente de água e energia aos demais funcionários e colaboradores (terceiros). Há ainda palestras de sensibilização em parceria com as concessionárias, visando minimizar o consumo desses recursos.

EMISSIONES GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Fomos o primeiro banco brasileiro a inventariar emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), em 2006. Desde então, publicamos anualmente as emissões, nos Escopos 1, 2 e 3, de todas as empresas das quais detemos controle operacional. Todos os indicadores são compilados e analisados trimestralmente, sendo os relatórios elaborados de acordo com a norma ABNT NBR ISO 14064-1 e especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol. Assim, é possível promover e estipular metas de redução, além de promover a compensação das emissões de Escopo 1 e 2. As emissões de 2017 ainda serão calculadas e, então, divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio de 2018.

EFLUENTES E RESÍDUOS GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 306-2

Fazer a gestão de efluentes e resíduos é fundamental para garantir processos mais eficientes, diminuindo o consumo de materiais, sem comprometer a qualidade dos serviços. Por meio do Plano Diretor de Ecoeficiência (Ciclo 2016 2018), o banco realiza inúmeras iniciativas para promover o aumento da produção da ETE (Estação de Tratamento de Esgoto), no Núcleo Cidade de Deus, e reduzir o volume de resíduos (incluindo os tecnológicos) destinados a aterros, considerando o impacto de suas operações em seus departamentos, empresas ligadas e rede de agências.

Dos resíduos sólidos gerados pela Organização, cerca de 85% são destinados para aterros, principalmente os resíduos comuns (orgânicos, papel e plástico). A quantificação desses resíduos na Organização é feita de duas maneiras: por pesagem, nos prédios administrativos que possuem balança; e por estimativa, a partir de amostragem, nas agências e nos prédios administrativos que não possuem balança.

Na manutenção dos 115.000m² de áreas verdes na Cidade de Deus e dos 110.000m² em Alphaville, é utilizada uma máquina para

triturar folhas e galhos secos originados da varredura. O material triturado (aproximadamente 2,5 toneladas/mês) é reaproveitado como adubo e aplicado na jardinagem, contribuindo para o enriquecimento natural do solo e evitando o descarte em aterros. As podas de grama também são utilizadas como insumo.

Os resíduos tecnológicos (oriundos da manutenção e substituição de equipamentos eletroeletrônicos), por serem perigosos, são coletados por meio de logística interna ou diretamente pelos fornecedores, e encaminhados para reciclagem. Desde a implantação desse processo, em 2008, até 2017 foram encaminhadas cerca de 11.607 toneladas desse material, com o descarte adequado. O Plano Diretor de Ecoeficiência contempla a continuidade do Plano de Gestão de Resíduos Sólidos e Tecnológicos (PGRST) Corporativo, abrangendo ações como coleta seletiva, aumento da reciclagem, redução de desperdício de materiais e redução da periculosidade de resíduos com as restrições RoHS. Corrobora esse comprometimento a manutenção da Certificação do Núcleo Cidade de Deus (em Osasco-SP), pela Norma NBR ISO 14.001. Com relação à ETE, em 2017, tratamos um volume de 71.045 m³ para produção de água de reúso, o que representou em torno de 20% do consumo total de água da Cidade de Deus.

RESÍDUOS (PESO TOTAL, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO)

RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS				
MÉTODO DE DISPOSIÇÃO	2015	2016	2017	Tipos de resíduos
Compostagem (kg)	91.450	91.480	101.703	RESÍDUOS SÓLIDOS
Reciclagem (kg)	810.692	1.194.242	3.972.503	RESÍDUOS SÓLIDOS
Aterro sanitário (kg)	14.440.404	19.318.782	12.107.498	RESÍDUOS SÓLIDOS
TOTAL	15.342.546	20.604.504	16.181.704	
RESÍDUOS PERIGOSOS				
MÉTODO DE DISPOSIÇÃO	2015	2016	2017	Tipos de resíduos
Descontaminação (unidades)	13.685	14.796	2.065	LÂMPADAS E REATORES
TOTAL	13.685	14.796	2.065	

*Os resíduos são coletados e destinados por empresas contratadas que os encaminham para aterro ou reciclagem.

CONFORMIDADE AMBIENTAL GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 307-1

A Organização possui Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001) nas localidades Núcleo Cidade de Deus, Paulista e CTI. O controle é revisado por meio sistema informatizado e planilhas preenchidas por funcionários e colaboradores terceiros, que, contratualmente, atendem às solicitações aderentes aos requisitos legais estabelecidos pela norma. Ainda para garantir o atendimento à legislação, nos locais certificados, utiliza-se ferramenta informatizada para atualização e monitoramento mensais dos requisitos aplicáveis.

Também é realizada análise crítica dos dados e é feita a ponderação do indicador e o estabelecimento de metas. Após consolidado o indicador, a análise é submetida para aprovação da Diretoria. Além desse controle, para todas as localidades é

estabelecido contratualmente com as empresas prestadoras de serviço as questões de atendimento à legislação ambiental, sendo monitorado pelos gestores dos segmentos.

O Banco não registrou em 2017 multas ou sanções relacionadas a não conformidade com regulamentos ambientais.

Emprego GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-3

O capital humano é uma prioridade estratégica, pois, no desempenho e no potencial realizador das pessoas, está a base de sustentação dos negócios. O Departamento de Recursos Humanos possui como missão garantir e aprimorar permanentemente a gestão do capital humano, influenciando e viabilizando a estratégia da Organização.

Um dos pilares da gestão de pessoas é a dimensão cuidar, que traduz sua atenção à saúde, à segurança e ao bem-estar de seus funcionários, expressado em duas premissas da Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização: estimular o bom relacionamento entre todos os profissionais da Organização, manter o ambiente de trabalho seguro e saudável e propiciar condições para níveis ótimos de desempenho e produtividade; e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos funcionários, oferecendo condições para o equilíbrio entre trabalho, saúde e família.

Mantemos crença inabalável no potencial de desenvolvimento do nosso time, evidenciada como um dos traços mais fortes e tradicionais de nossa cultura, atuamos como uma Organização de carreira interna, que recruta e desenvolve funcionários internamente, possibilita que todos tenham a chance de protagonizar seu crescimento profissional, seja por meio de promoções a novos cargos ou mudança no direcionamento de sua carreira, podendo alcançar todos os níveis hierárquicos.

O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa visa aprimorar a qualidade das relações e condições do ambiente de trabalho com funcionários, colaboradores e outras partes interessadas, tendo como requisitos as políticas, normas e compromissos da Organização, expressados por meio de seu Programa de Responsabilidade Social Corporativa.

Por meio de caixas de manifestações, 0800 RespSocial, formulário eletrônico, e-mail ou por Representante dos Trabalhadores, funcionários e colaboradores podem enviar suas manifestações para investigação e retorno.

O comitê interno de RH reúne-se semanalmente para examinar as denúncias e definir providências. Trimestralmente, um balanço consolidado dos casos que envolvem questões éticas é elaborado e apresentado ao Comitê de Conduta Ética, que

avalia os casos de desvios e as ações tomadas. Além disso, o desempenho do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa é periodicamente reportado ao Comitê Executivo de Sustentabilidade.

No segundo ciclo de auditoria externa independente, foi mantida a certificação das 321 agências da Capital e Grande São Paulo e 20 *sites* distribuídos pelas principais capitais brasileiras, dentre eles, a sede administrativa no Núcleo Cidade de Deus, em Osasco (SP). O escopo certificado envolve cerca de 27.300 funcionários e 4.500 colaboradores.

TAXAS DE RETORNO AO TRABALHO E RETENÇÃO APÓS UMA LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE, DISCRIMINADAS POR GÊNERO

	Gênero	2015	2016	2017
Total de empregados que tiveram direito a usufruir de licença	HOMENS	1.912	1.984	2.531
	MULHERES	3.502	3.414	3.121
Total de empregados que tiraram a licença	HOMENS	1.616	1.484	2.166
	MULHERES	3.502	3.414	3.121
Total de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença	HOMENS	1.616	1.484	2.165
	MULHERES	3.464	3.400	3.090
Total de empregados que não retornaram ao trabalho após o término da licença	HOMENS	0	0	1
	MULHERES	38	14	31
Total de empregados que retornaram da licença-maternidade/paternidade ainda estavam empregados 12 meses após o seu regresso	HOMENS	1.562	1.433	2.080
	MULHERES	3.309	3.299	3.012
Taxa de retorno de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença	HOMENS	100,0%	100,0%	100,0%
	MULHERES	98,91%	99,59%	99,00%
Taxa de retorno de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença	HOMENS	96,7%	96,56%	96,3%
	MULHERES	95,5%	97,0%	96,5%

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

A Universidade Corporativa Bradesco (UniBrad) é uma evolução da área de Treinamento e Desenvolvimento da Organização e tem como missão promover a educação para a excelência profissional e a mobilidade social, tornar-se referência em formação de competências e lideranças, fortalecendo o valor da marca e o compromisso social para a perpetuidade dos negócios do Bradesco.

A UniBrad dedica esforços para atender as estratégias organizacionais; atua de forma primordialmente proativa, sem preterir o resgate de eventuais fragilidades na formação do profissional. Assim, dá ciência a todo o quadro de funcionários de que a participação é determinante para sua carreira e para os resultados da Organização, criando condições para que os seus objetivos individuais e coletivos sejam alcançados.

As áreas que compõem essa estrutura se dividem em: escritório consultivo de educação, escolas de educação corporativas,

educação executiva, secretaria, comunidade do conhecimento, gestão de resultados, além de unidades de atendimento regionalizado.

Do ponto de vista da capilaridade de seus recursos, a UniBrad possui unidades para atendimento regionalizado, de modo a abranger todo o quadro de funcionários da Organização. Com essa capacidade de atuação, a Universidade Corporativa Bradesco está presente em 146 cidades, com diversas soluções de aprendizagem, alcançando, além dos funcionários, as comunidades locais, de forma a gerar valor. Essa presença fortalece uma cultura que busca atender a todos, inclusive a população não bancarizada, impulsionando a economia local e a sustentabilidade das comunidades.

Com o propósito de levar as soluções de aprendizagem às mais distantes localidades, a UniBrad ultrapassa o objetivo de capacitar seus funcionários. Ela atinge, com suas soluções, o setor privado, o público e o terceiro setor. Ações como educação financeira, cuidados com a segurança das informações, fraude financeira e uso de mídias sociais, entre outras, proporcionam a todas as classes sociais a oportunidade de compreender a importância da administração financeira e as características da economia local, o que, certamente, impacta na redução dos níveis de inadimplência e concorre para a construção de uma consciência de cidadania e de responsabilidade social.

A UniBrad, alinhada à estratégia da Organização, empreende constante aprimoramento nas práticas, nos meios e nos recursos educacionais, acompanhando as inovações tecnológicas e o acesso aos meios digitais. A modalidade presencial é realizada com a construção interna de conteúdos e metodologias por meio de instrutores internos e parcerias com grandes Empresas e Universidades do Brasil, para cursos customizados e MBA. Nessa categoria, encontram-se soluções técnicas, comportamentais e de especialização e estudos de casos. Utilizam-se, também, as modalidades a distância, como *e-learning*, vídeos e cartilhas, além de soluções *pockets*, tais como Biblioteca Virtual, b.quest com o objetivo de promover programas complementares e estimular a construção colaborativa do conhecimento.

Por meio do modelo criado de Diagnóstico de Necessidade de Aprendizagem, busca-se compreender a área, seus objetivos estratégicos, os comportamentos esperados após aplicação da solução de aprendizagem e as métricas para avaliação de resultados.

As Escolas de Educação Corporativa, de acordo com seus pilares, fundamentados nos Direcionadores Estratégicos do Bradesco (Pessoas, Tecnologia e Sustentabilidade) fortalecem a relevância da Universidade Corporativa para os negócios, fazendo com que as ações de desenvolvimento estejam alinhadas aos objetivos da Organização. O desenho do mapa estratégico e sua correlação com as escolas garantem que a UniBrad alinhe as ações educacionais aos objetivos organizacionais.

Com a incumbência de acompanhar as atualizações e as tendências do mercado e da Organização, a UniBrad está

sempre disposta a ajustar seus trilhos e reinventar sua atuação, de acordo com a estratégia mais adequada. Prova dessa conexão com o cenário foi a criação da Escola Digital, ao fim de 2015, com a missão de abordar as transformações digitais de maneira transversal, impulsionando a cultura e os resultados da Organização em face da era de mudanças que enfrentamos.

A área de Secretaria é responsável pela aplicação das soluções de aprendizagem; busca os melhores recursos físicos, de modo a propiciar uma experiência completa aos clientes, do convite à transferência do aprendizado no seu ambiente de trabalho. Como algumas das melhores práticas na utilização dos recursos físicos da UniBrad, podemos citar o consumo responsável e eficiente de material didático em sala de aula. Hoje, buscamos novas e eficientes formas de disponibilização de conteúdos e o fortalecimento da consciência ambiental com o uso, por exemplo, a substituição de apostilas extensas e de material impresso.

A área da Comunidade do Conhecimento é responsável por mapear, compartilhar, registrar e reter o conhecimento estratégico gerado dentro da UniBrad e da Organização. Ela auxilia as estruturas corporativas a criar ambientes de compartilhamento de conhecimento e implantar metodologias de gestão do conhecimento, tais como: comunidade de prática, grupos de estudo, *crowdsourcing*, seminários, *workshops*, *storytelling*, *chats*, enquetes e outras estratégias com a finalidade de compartilhar, registrar e reter conhecimento. Essa equipe é responsável pela gestão das parcerias educacionais com instituições de ensino, negociando descontos e condições favoráveis em cursos para funcionários e dependentes; além de customizar e acompanhar a contratação de investimentos em pós-graduação e MBA em turmas *in-company*, desenvolvidas com as mais renomadas instituições de ensino no Brasil.

Fechando o ciclo de desenvolvimento, temos a área de Gestão de Resultados, responsável pela definição de critérios de mensuração e avaliação de resultados, pela avaliação e implementação de métodos de verificação das soluções de aprendizagem, conforme características da solução. A partir dos quais são identificados e definidos os níveis de avaliação a serem realizados entre: reação, aprendizagem, aplicação, impacto no negócio e retorno (ROI).

LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-2

O direito à associação sindical e negociação coletiva é exigido por Lei, sendo uma garantia extra de transparência nas relações trabalhistas entre a Organização e seus contratados, razão pela qual o Bradesco respeita e faz cumprir os Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho firmados. Os funcionários, que assim o desejarem, são livres para participarem de negociações coletivas por meio das assembleias e reuniões sindicais, sem qualquer tipo de restrição ou retaliação.

A Organização ainda reconhece os sindicatos como reais e legais representantes da categoria. Todos os funcionários têm liberdade de associação, possuem representação sindical e são abrangidos por acordos de negociação coletiva.

O Bradesco apoia campanhas de sindicalização realizadas pelos sindicatos em suas dependências, além de realizar negociações para renovação da Convenção Coletiva de Trabalho, e possui o compromisso expresso em sua Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos, com a legislação aplicável às suas atividades, princípios e direitos fundamentais na relação de trabalho.

Nossa estrutura de relações sindicais mantém diálogo e interação com os representantes do movimento sindical, em âmbito nacional, recebendo manifestações, esclarecendo dúvidas e viabilizando uma relação caracterizada pela facilidade de acesso, agilidade e pró-atividade entre as partes.

O Departamento de Recursos Humanos, por meio da área de Responsabilidade Social e Clima, com seus canais de manifestações, recebe e trata as denúncias, reportando ao Grupo Avaliador de Responsabilidade Social para direcionamento aos solucionadores, com reporte em instâncias executivas, como o Comitê de Conduta Ética. O aditivo de prevenção de conflitos no ambiente de trabalho prevê que o Sindicato dos Bancários também recepcione denúncias sobre assédio, comportamento inadequado ou discriminatório e envie para tratamento. Em 2017, o Bradesco não registrou queixas relacionadas ao assunto.

Em relação aos fornecedores, o Bradesco busca aprimorar e aproximar seu relacionamento continuamente, visando garantir que 100% da base de fornecedores estejam em conformidade com os compromissos da Organização Bradesco.

Para isso, a Organização conta com um processo de homologação que exige que os fornecedores de todos os segmentos estejam aderentes aos códigos de conduta e ética, bem como aos princípios da Organização, que incluem aderência aos princípios da liberdade de associação e negociação coletiva dos terceiros com seus colaboradores.

Além do processo de homologação, após contratação, o Bradesco conta com o Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos, aplicável aos fornecedores críticos. O programa determina auditorias nos fornecedores, verificando a aderência aos requisitos de legislação e as práticas socioambientais aplicáveis ao segmento de atuação do fornecedor auditado.

Esse compromisso se estende além da conformidade legal, baseado em todas as mitigações de riscos que pode ser apresentado a Organização em relação a fornecedores.

O tópico é gerenciado pelo Departamento de Compras, que investe em funcionários dedicados à gestão socioambiental dos fornecedores, bem como prevê investimentos para o aprimoramento contínuo do Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS) e da avaliação de desempenho de fornecedores.

ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA GRI 102-41

Reconhecemos os sindicatos como reais e legais representantes de nossa categoria. Assim, todos os nossos funcionários têm liberdade de associação, possuem representação sindical e são abrangidos por acordos de negociação coletiva.

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

O Código de Conduta Ética do Bradesco reúne os princípios e valores que fundamentam a conduta da Organização com todas as partes interessadas, não se limitando a funcionários e colaboradores. A Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos estabelece as diretrizes que orientam os critérios aplicáveis aos processos de gestão, promovendo igualdade de oportunidade a todos os funcionários, baseado em aspectos técnicos e desempenho profissional e independentemente de características pessoais.

A Organização executa programas e mantém parcerias com objetivo de conscientizar e promover o respeito e valorização da diversidade e dignidade do ser humano e as práticas relativas a diversidades são abrangentes em todos os pontos em que a Organização faz negócios.

A área de Gestão da Diversidade é responsável por garantir que grupos sub-representados na sociedade tenham representatividade em nossos quadros de funcionários. A área é um importante instrumento para promover a real inclusão, garantindo que as pessoas possam realizar seu pleno potencial, em um ambiente de respeito e acolhimento. Existem programas para contratação e inclusão de públicos específicos, como o Programa Bradesco Capacitação à Pessoa com Deficiência, em parceria com a Fundação Bradesco, e o Programa de Qualificação Profissional Bradesco (Unipalmares) que, em parceria com a Universidade Zumbi dos Palmares, promove a inclusão de estudantes negros.

O Departamento de Recursos Humanos, por meio da área de Responsabilidade Social e Clima, recebe e trata as denúncias, reportando ao grupo avaliador de responsabilidade social para direcionamento de soluções, com reporte em instâncias executivas, como o Comitê de Conduta Ética.

Direitos humanos

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI-406-1

A Política de Gerenciamento de Recursos Humanos estabelece diretrizes sobre a forma de relacionamento entre os públicos internos e externos e indica os critérios a serem considerados quando necessárias as decisões.

A Gestão de Responsabilidade Social Corporativa trata da qualidade das relações e condições do ambiente de trabalho,

reforçando o compromisso de aprimorar e fortalecer o contato entre funcionários, colaboradores e a Organização. O diálogo aberto se dá em benefício do dia a dia profissional, impactando os direitos humanos e direitos fundamentais do trabalho.

Pautado no Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, o Bradesco incentiva e oferece condições para que as informações sejam disponibilizadas, visando apoiar a operacionalização e monitoramento de seus processos, estabelecendo meios eficazes para a troca e divulgação dessas informações.

O mecanismo de queixas relacionado a Direitos Humanos é realizado por meio dos canais de manifestações direcionado aos funcionários, colaboradores e demais partes interessadas. As manifestações são recebidas, registradas e tratadas com garantia de sigilo e confidencialidade. Semanalmente, os casos são levados ao Grupo Avaliador de Responsabilidade Social Corporativa e, trimestralmente, encaminhados ao Comitê Executivo de Conduta Ética.

MECANISMOS DE QUEIXA RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS

QUEIXAS	2015	2016	2017
Número total de queixas identificadas por meio do mecanismo	783	617	731
Número de queixas que foram endereçadas	783	617	731
Número de queixas resolvidas	783	617	720
Número de queixas registradas antes do período coberto pelo relatório resolvidas no decorrer deste período	120	147	52
Número de queixas que foram resolvidas por remediação e qual foi ela	244 CASOS PROCEDENTES E PARCIALMENTE PROCEDENTES	218 CASOS PROCEDENTES E PARCIALMENTE PROCEDENTES	339 CASOS PROCEDENTES E PARCIALMENTE PROCEDENTES

Trabalhamos com o Princípio da Equidade, com o conceito de uma justiça fundamentada na igualdade de direitos, se materializando na preservação da individualidade e privacidade, não admitindo a prática de quaisquer atos discriminatórios como origem, condição social, posição hierárquica, grau de escolaridade, religião, crença ou filosofia de vida, deficiência, cor, raça, gênero, orientação sexual, estado civil, situação familiar, ideologia política ou associação com entidades de classe.

QUEIXAS RELACIONADAS À DISCRIMINAÇÃO	2015	2016	2017
Total de queixas identificadas	24	10	29
Queixas endereçadas	24	10	29
Queixas resolvidas	24	10	28
Queixas registradas antes do período coberto pelo relatório e resolvidas no decorrer deste período	6	2	1
Queixas resolvidas por remediação	1 CASO PROCEDENTE	1 CASO PROCEDENTE	15 CASOS PROCEDENTES E PARCIALMENTE PROCEDENTES

Trabalho infantil e trabalho escravo

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 408-1

A Organização tem o compromisso expresso em sua Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos, com a legislação aplicável às suas atividades, princípios e direitos fundamentais na relação de trabalho.

Nenhum funcionário é obrigado ou autorizado a exercer qualquer tipo de atividade para a qual não tenha sido contratado, seja ela remunerada ou não. Assim como a Organização não retém documentos originais de seus funcionários quando iniciam o trabalho ou no decorrer do contrato, obedecendo-se as disposições legais e acordos/convenções coletivas aplicáveis às atividades.

O Bradesco não impõe qualquer tipo de restrição ao desligamento por parte do funcionário do quadro de empregados da empresa, se for esta sua vontade. Uma vez determinado a fazê-lo, o funcionário deve proceder conforme Sistema Normativo, em conformidade com aspectos legais.

A aplicação desse requisito considera a conscientização de funcionários e colaboradores, bem como o monitoramento sistemático das práticas nas relações de trabalho em empresas fornecedoras de serviços de risco social (residentes e obra civil).

O Bradesco também não admite a utilização de mão de obra infantil conforme definição anterior, extensivo também aos seus fornecedores, bem como não expõe funcionários jovens a situações que sejam perigosas, inseguras ou insalubres.

Esse aspecto é gerenciado, garantindo a contratação acima de 16 anos no quadro de funcionários. A alocação de colaboradores

é requerida mediante documentos de registro que comprovem a idade do colaborador contratado. As empresas fornecedoras de serviços, com colaboradores residentes, expressam formalmente seu compromisso em respeito a esse requisito.

Por meio do sistema de gestão de responsabilidade social, a Organização possui como compromissos a conscientização de funcionários e colaboradores, bem como o monitoramento sistemático das práticas nas relações de trabalho para empresas fornecedoras de serviços de risco social.

As manifestações são recebidas por meios de canais disponíveis e são registradas e tratadas com garantia de sigilo e confidencialidade. Semanalmente, os casos são levados ao Grupo Avaliador de Responsabilidade Social, trimestralmente, encaminhados ao Comitê Executivo de Conduta Ética.

Marketing e rotulagem

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 417-1, GRI 417-2, GRI 417-3

O Departamento de Marketing tem a responsabilidade de responder pela comunicação institucional dos segmentos, produtos e serviços do Bradesco, zelando pela reputação, identidade da marca e sua correta aplicação. Todo o material produzido respeita os princípios da boa prática publicitária de acordo com as recomendações do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária. Para isso, são seguidas as seguintes diretrizes:

- Agir de forma ética e responsável em relação ao mercado, aos veículos de comunicação e à concorrência;
- Utilizar ferramentas de comunicação de forma transparente, ética e verdadeira;
- Estimular ações consistentes de Marketing e Comunicação que considerem os princípios da sustentabilidade;
- Estimular a divulgação e o conhecimento sobre bancarização, educação financeira, acessibilidade, mobilidade e inclusão social aos diversos públicos de relacionamento;
- Por meio de nossa Ouvidoria, buscamos a qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes e usuários, representando-os com imparcialidade, transformando a reclamação em uma experiência que fortaleça seu relacionamento com a Organização, e impulsionando melhorias que gerem benefícios mútuos. É por meio da Ouvidoria que conseguimos interagir com todas as áreas do Banco Bradesco e, mediante a análise de uma reclamação, extrair a sua causa raiz visando ao aperfeiçoamento de processos produtos e serviços.

As manifestações dos clientes e usuários são registradas em um sistema integrado com todas as áreas da Organização, sendo possível identificar o produto/serviço, o assunto/problema, a causa raiz e o gestor responsável pelo tratamento do caso, normas, códigos e/ou regulamentos publicitários.

Em 2017, o Banco não registrou nem sofreu nenhuma punição com relação a não conformidade com regulamento e códigos relativos a comunicação e marketing. Considerando que "não conformidade" é sentença de um tribunal para ato em desacordo com os regulamentos ou leis, categorizado pela natureza das leis ou regulamentos infringidos, não houve, por parte da Bradesco Seguros, infração a normas, códigos e/ou regulamentos publicitários.

SEGUROS

Todos os produtos da Bradesco Seguros obedecem ao mesmo padrão e cumprem as exigências da SUSEP Superintendência de Seguros Privados.

Fornecemos conteúdo geral sobre consumo consciente por meio de diversos canais: o portal do Programa Juntos pela Saúde foi criado pela Bradesco Saúde para ajudar seus segurados a atenuar os principais fatores de risco para doenças, seja de forma preventiva, seja com ações de promoção de saúde.

O Cuide BEM é um canal por meio do qual o segurado pode encontrar informações de como utilizar o seu seguro-saúde corretamente, conhecer direitos e deveres, saber como aproveitar melhor as consultas médicas e tirar dúvidas. Disponibilizamos conteúdo geral sobre educação no uso do seguro e materiais impressos aos clientes: através do Manual do Segurado é possível ter acesso às normas do seguro-saúde e também conhecer os direitos e obrigações que o segurado tem com a Bradesco Saúde. Ele foi criado para manter o segurado bem informado sobre todos os detalhes do seu plano e aprender como utilizá-lo corretamente. Os segurados têm acesso ao manual através do *site* da Bradesco Saúde na área logada com seu cartão de identificação.

Oferecemos simuladores e outras ferramentas gratuitas para apoiar tomada de decisão dos clientes: a prévia de reembolso é um serviço oferecido pela Bradesco Saúde para que os segurados conheçam os valores de reembolso previamente de um determinado serviço coberto pelo seguro-saúde. A consulta é feita por telefone, através da Central de Relacionamento com Cliente.

Avisos explícitos nos materiais promocionais individuais de cada produto sobre sua adequabilidade ao perfil do cliente, com recomendação de produtos alternativos: através do Portal da Bradesco é possível conhecer os benefícios disponíveis para cada perfil de cliente, adequabilidade do seguro e produtos alternativos.

SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 416-1, GRI 416-2

Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias: atualmente não disponível. Este aspecto está

em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.

Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado: atualmente não disponível. Este aspecto está em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.

Fornecedores

AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI-414-1

Os fornecedores são incentivados a prevenir, mitigar e remediar impactos sociais reais ou potencialmente negativos, e que sejam significativos. Isso se dá por meio do processo de homologação, das cláusulas contratuais padronizadas da análise do *Rating* Socioambiental de fornecedores críticos, do Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS), da ISO 14001 e do Sistema de Responsabilidade Social.

O processo de homologação aborda aspectos de responsabilidade socioambiental como práticas trabalhistas, liberdade de associação e negociação coletiva, trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, riscos ambientais, além de garantir a análise de *Rating* Socioambiental para fornecedores considerados críticos sob o aspecto socioambiental.

A estrutura normativa à qual exigimos aderência de todos fornecedores é composta por Código de Conduta Ética da Organização, Código de Conduta Ética Setorial, Políticas Corporativa de Compras, de Segurança da Informação e de Anticorrupção.

Adicionalmente, o Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos se aplica aos fornecedores críticos, após a contratação. O programa envolve auditoria nos fornecedores para verificar a aderência aos requisitos de legislação e às práticas socioambientais aplicáveis ao segmento de atuação.

Em 2017, o Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS) contou com auditoria de riscos realizadas por auditorias independentes. Iniciou-se também o Programa de Avaliação de Desempenho de Fornecedores para avaliar e desenvolver fornecedores durante o período de contratação.

Em 100% dos contratos negociados pela área de compras, o fornecedor deve formalizar a aderência aos princípios da Organização, estabelecidos no Código de Conduta Ética da

Organização, no Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Compras, na Política de Compras, de Segurança da Informação e de Anticorrupção e do Sistema de Responsabilidade Socioambiental. O fornecedor também deve se comprometer a não utilizar trabalho ilegal, práticas de trabalho análogo ao escravo, uso de mão de obra infantil, seja direta ou indiretamente, por meio de seus respectivos fornecedores de produtos e de serviços, não utilização de práticas de discriminação tais como motivos de: gênero, origem, etnia, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico.

Gerido pela área de Recursos Humanos, o Programa de Engajamento de Fornecedores Bradesco tem como objetivo promover o envolvimento da cadeia de fornecedores críticos aos requisitos do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, prevenindo e tratando os riscos potenciais.

Os fornecedores classificados como críticos passam por treinamentos presenciais ou remotos para aprimorarem conhecimentos sobre o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, evidenciando o comprometimento e a conformidade de suas práticas.

Periodicamente, são realizadas visitas de monitoramento nos postos de trabalho e/ou na sede da empresa fornecedora. A avaliação de conformidade e auditoria externa são realizadas uma vez ao ano. Também anualmente é enviado um *Checklist* de Monitoramento de Fornecedores às empresas, para preenchimento e posterior devolução para análise.

O Bradesco disponibiliza mecanismos de queixa também para os fornecedores. As manifestações são registradas e tratadas com garantia de sigilo e confidencialidade. Semanalmente, os casos são levados ao Grupo Avaliador de Responsabilidade Social, e, trimestralmente, ao Comitê Executivo de Conduta Ética.

IMPACTOS NEGATIVOS E MEDIDAS TOMADAS GRI 308-2, GRI 414-2

Em 2017, o Departamento de Compras teve relacionamento comercial com 2.914 fornecedores, sendo que, quando há constatação de envolvimento com o tema relacionado ao trabalho análogo ao escravo o relacionamento destes fornecedores com a Organização é encerrado, para que não haja futuras contratações. (Seguindo a melhoria contínua dos processos, os critérios utilizados para resposta de 2017 foram alterados em relação a 2016, a fim de otimizar e dar mais precisão à análise, portanto, não é possível o comparativo).

Todos os fornecedores passam por uma análise socioambiental antes de sua entrada na base de fornecedores Bradesco. A partir desta análise, os fornecedores identificados com algum tipo de risco socioambiental passam por um processo de avaliação que contempla diversos aspectos como: cumprimento das legislações ambiental e social, além da identificação de possíveis infrações e autuações ambientais e/ou áreas contaminadas informadas pelos órgãos ambientais competentes, lista do ministério do trabalho e emprego e consulta a mídia negativa. Esse processo é conduzido em parceria com os departamentos de Compras e Controle Integrado de Riscos (DCIR).

Em 2015, foram avaliados 20 fornecedores sob a ótica do risco socioambiental, em 2016 foram 60 fornecedores e em 2017 passaram por essa avaliação de risco socioambiental 136 fornecedores.. Essas avaliações resultam em pareceres com a classificação do risco, os quais são encaminhados aos gestores de contratos para análise e tomada de decisão.

A análise engloba fornecedores que estão em processo de homologação, bem como fornecedores já identificados como setores de risco, no qual são avaliados também posteriormente.

O número de fornecedores avaliados deve-se ao fato de que em 2017 houve uma reclassificação dentro dos fornecedores frequentes e foram segregados aqueles que são considerados frequentes críticos – fornecedor de serviços e/ou materiais que realiza suas atividades esporadicamente nas instalações do Bradesco, sendo classificado como crítico em razão da exposição ao risco na execução da atividade.

O departamento de Recursos Humanos e a área de Responsabilidade Social e Clima, desenvolve desde 2009 o Programa de Engajamento de Fornecedores Bradesco, o PEF Bradesco. O PEF é voltado para prestadores de serviço e se divide em quatro etapas, está alinhado às leis e convenções aplicáveis ao tema além de diretrizes internas da Organização Bradesco em Gestão de Fornecedores.

Os investimentos em inovações tecnológicas associados às iniciativas de capacitação e desenvolvimento dos fornecedores significativos, e de seu pessoal, alocados nas dependências da Organização Bradesco certificados, resultaram no desempenho positivo do PEF Bradesco, conforme abaixo:

1. O número total de visitas realizadas é 194, envolvendo 88 empresas fornecedoras;
2. Número total de colaboradores treinados é 18.752;
3. Número total de colaboradores alocados e ativos nos locais certificados ou em fase de manutenção é 4.538;
4. Número de empresas fornecedoras que participaram do *Workshop* de Engajamento da Norma RespSocial para Alta Liderança de Fornecedores é 103 empresas.

As práticas socialmente responsáveis promovidas pela Organização Bradesco e sua cadeia de valor são avaliadas por meio de indicadores mensais de desempenho, validados por meio de Auditorias anuais realizadas por órgãos externos e Análises Críticas do SGRSC do Bradesco, semestrais.

No ano de 2017, realizamos um intenso trabalho de atualização da base de dados e solicitação de documentos pendentes. Também trabalhamos com um maior foco em visitas às sedes e postos de trabalho de fornecedores, assim como treinamentos de engajamento a Norma RespSocial.

Em 2017, 845 fornecedores foram submetidos a avaliações de impactos sociais, que são classificados como:

- 149 residentes: Fornecedor de serviços e/ou materiais, classificado como crítico, alocado fisicamente para realizar suas atividades nas instalações do Bradesco;
- 30 obras civis: Fornecedor de serviços e/ou materiais, classificado como crítico, em razão da exposição ao risco na execução da atividade realizada nas instalações do Bradesco;
- 666 frequentes críticos: Fornecedor de serviços e/ou materiais que realiza suas atividades, esporadicamente, nas instalações do Bradesco, sendo classificado como crítico em razão da exposição ao risco na execução da atividade.

Desse total, 179 (149 residentes e 30 obras civis) são considerados de engajamento máximo, pois geram impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais. De acordo com o novo Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, as manifestações recebidas pelos Canais de Manifestações em 2017 apresentaram o total de 17 empresas fornecedoras com potenciais riscos significativos. As questões relacionadas foram: Discriminação, Assédio e Conduta Inadequada; Política, Processos e Procedimentos Internos da Empresa Fornecedor; Remuneração, Pagamento de Benefícios e Afins.

O número de fornecedores que geram impactos sociais negativos significativos reais e potenciais com os quais melhorias foram acordadas com base em avaliações foi de 17 fornecedores, representando 9% do total.

AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 308-1

Os impactos ambientais e sociais associados às instituições financeiras são, em sua maioria, indiretos e advêm das relações de negócio que podem representar risco para o Banco, podendo resultar em danos financeiros, reputacionais e legais.

A Organização possui a Norma de Risco Socioambiental, que determina o escopo de análise de fornecedores e clientes que devem passar por esta avaliação, abrangendo propostas de financiamento a projetos, bem como operações que envolvam setores com maior potencial de risco socioambiental, à saúde, segurança e qualidade do trabalho. O escopo de análise também considera operações de clientes e fornecedores que eventualmente apresentem infrações e autuações ambientais e indícios de envolvimento com atividades ilegais.

A Organização conta com comitês, políticas e normas que disciplinam a adoção de diretrizes de responsabilidade socioambiental nos negócios e na relação com as partes interessadas, além de processo de gerenciamento de risco socioambiental, que, dentre outros aspectos, estabelece o escopo de análise.

Em apoio à área de Compras, o Departamento de Controle Integrado de Riscos é responsável pelo processo de análise e

controle do risco socioambiental, atuando na identificação dos riscos socioambientais dos clientes e fornecedores. Este processo consiste na verificação periódica de infrações e autuações (apontamentos), divulgados por órgãos ambientais, bem como a análise de clientes e fornecedores que atuam em atividades/setores com potencial risco socioambiental, realizada por meio de verificação periódica de documentos e informações fornecidas pelos clientes e fornecedores, bem como monitoramento de notícias.

As avaliações de Risco Socioambiental resultam em pareceres com a classificação do nível do risco socioambiental (Baixo, Médio, Alto e Altíssimo), que subsidia os gestores das áreas de negócio na tomada de decisão.

A Organização atua na conscientização das melhores práticas de gestão de seus fornecedores e, por esse motivo, realiza anualmente o Encontro Bradesco de Fornecedores.

E também cumpre a Resolução do Bacen (4.327) e a Autorregulação SARB 14, da Federação Brasileira dos Bancos, que norteiam, dentre outros aspectos, o gerenciamento do risco socioambiental nas instituições financeira. A avaliação de risco socioambiental inclui verificações relacionadas à Sistema de Certificação Ambiental, Qualidade e Saúde e Segurança do Trabalho, bem como a existência de compromissos signatários, entre outros, que demonstram melhores práticas, além da conformidade legal.

Adicionalmente, para os projetos enquadrados em Princípios, a Organização incorpora os Padrões de Desempenho da International Finance Corporation (IFC) e as Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente do Grupo Banco Mundial. Dessa forma, o gerenciamento das questões ambientais e de direitos humanos vai além da conformidade legal.

Em 2017, a Organização investiu em torno de R\$ 200 mil em iniciativas que visaram disseminar aspectos socioambientais junto a cliente e fornecedores, bem como a capacitação da equipe especializada, a qual também é responsável por realizar treinamentos internos para disseminação do tema. No mesmo ano também foi promovida a revisão do escopo de análise de risco socioambiental em fornecedores, visando à sua ampliação.

A Organização possui estrutura de Governança de Gerenciamento de Riscos, composta por Comitês nos quais são abordados os indicadores e avaliações realizadas pela área de Análise e Controle de Risco Socioambiental, bem como verificações dos processos existentes que são realizadas pela Auditoria Interna por meio da Inspeção Geral e Auditoria Externa do Banco Central, como órgão supervisor.

FORNECEDORES LOCAIS GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 204-1

Em virtude da capilaridade da Organização Bradesco, empresas ligadas e Fundação Bradesco, a companhia apoia aquisição de produtos e serviços de fornecedores locais, pois acredita que esses gastos influenciam diretamente na região de atuação do fornecedor, gerando impacto positivo nos quesitos ambientais, sociais e econômicos.

Quando identificada a ocorrência de impactos negativos, principalmente aos quesitos ambientais e sociais, a Organização Bradesco prevê ações e atividades para minimizar e controlar estes impactos, atuando em parceria aos seus fornecedores (Ações: Controle de Risco 233 e 311, PBRSA CS, Resp Social – RH – e Integrações/Acompanhamento de fornecedores residentes – Patrimônio).

A Política de Compras da Organização Bradesco garante o estímulo a prospecção de novos fornecedores para participarem do processo de homologação e posterior processo de concorrência, promovendo, dessa forma, o desenvolvimento econômico de novos fornecedores. Além disso, garante que todas as seleções ocorram com equidade e de forma ética, respeitando os princípios da Organização.

Todos os fornecedores passam por um processo de homologação no qual são avaliados também no quesito socioeconômico (informações financeiras e documentações legais de regularidade). Adicionalmente, é levada em consideração também a localidade dos fornecedores, que deve ser próximo ao local em que é necessária a prestação do serviço. Desta forma, seguimos a prática de incentivar a economia local de pequenas localidades e pequenos fornecedores.

A Organização Bradesco possui 100% dos seus gastos com fornecedores locais.

AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI-412-1, GRI 412-2, GRI 412-3

No Bradesco, 100% das 731 operações realizadas pelo Banco são submetidas a avaliações relacionadas a direitos humanos.

Em junho de 2016, o Bradesco criou o novo Sistema de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC), uma certificação em substituição à SA8000. Com a implementação do novo selo, reforçamos o compromisso de aprimorar e fortalecer o contato com funcionários e colaboradores promovendo um diálogo aberto em benefício do dia a dia profissional.

A oscilação dos valores ao longo dos anos deve-se à incorporação do HSBC e à divulgação dos Canais de Manifestações RespSocial, inclusive o canal 0800 RespSocial, que foi implementado juntamente com o novo selo. Com a melhoria contínua do SGRSC, funcionários, colaboradores e demais partes interessadas estão sentindo mais confiança para acessar os Canais de Manifestações RespSocial.

Nossas metas com relação à gestão e tratamento das manifestações sobre Direitos Humanos estão relacionadas ao aprimoramento do nosso Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, que estabelece requisitos em conformidade com a Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos e reafirmam nosso compromisso com a qualidade das relações e condições do ambiente de trabalho.

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO EM POLÍTICAS DE DIREITOS HUMANOS

EMPREGADOS TREINADOS EM DIREITOS HUMANOS	2016	2017
Número total de horas de treinamento em Direitos Humanos	190794	199192
Número total de empregados ¹	108793	98808
Número total de empregados treinados em Direitos Humanos	51132	41306
Percentual de empregados treinados em Direitos Humanos	47,00%	41,80%

1 Total de colaboradores desconsiderando Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária e Terceiros.

Realizamos treinamentos voltados a temas de direitos humanos, que totalizaram 199.192 horas e contaram com a participação de 41,83% dos funcionários. A variação no quadro de funcionários e o aumento de 105% nas contratações de 2017, em relação ao ano anterior, refletem na quantidade de funcionários treinados em Direitos Humanos.

Em 2017, os aspectos de direitos humanos passaram a ser avaliados em 100% dos projetos da carteira por meio do monitoramento de notícias em todas as nossas avaliações do Risco Socioambiental, mesmo para aqueles projetos que demandaram acompanhamento por questões ambientais e não sociais. Ou seja, os 129 contratos de 2017 passaram por avaliação de direitos humanos.

Acessibilidade

GRI-203-1, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI-FS8

Em termos de acessibilidade, o Bradesco vem consolidando um modelo de migração natural de canais que conecta ao mundo digital serviços e produtos oferecidos no mundo físico.

A Organização utiliza as redes sociais para aproximar de maneira fluída e genuína de vários nichos de audiência, com segmentação, com o objetivo de criar conexões perenes com diversas comunidades. O que norteia essa estratégia são os atributos institucionais da marca: brasilidade, capilaridade e democracia.

Em 2017, os Canais Digitais responderam por 95% das transações realizadas no Banco.

Em nosso Portal, temos matérias relacionadas ao momento financeiro, assuntos do cotidiano, dicas de como economizar em datas sazonais, além de ferramentas para organizar as finanças e auxiliar a tomada de decisões, guias, manuais, referências de livros e até cursos gratuitos sobre comunicação escrita, matemática financeira, planejamento e orçamento empresarial, entre outros.

O Portal Bradesco também traz soluções de Educação Financeira para a Pessoa Jurídica. Temas como Abrir um Negócio, Cuidar do Negócio, Empreendedor Individual, Parcerias, Tendências Econômicas e Casos de Sucesso fazem parte do “Sociedade de Negócios”, *site* que tem como objetivo informar e atualizar empreendedores sobre o mercado e, assim, colaborar com o sucesso dos novos empreendimentos.

A Organização também disponibiliza produtos e serviços inclusivos gratuitos para clientes com deficiência para proporcionar a eles mais autonomia e independência no gerenciamento financeiro.

Na área institucional do Internet Banking, oferecemos simuladores, ferramentas gratuitas, guias e manuais, cursos *on-line* e gerenciadores financeiros para apoiar a tomada de decisão dos clientes. 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 para educar e democratizar o acesso às informações sobre educação financeira.

A Organização contribui com o acesso de pessoas ao sistema financeiro e ao crédito, incentivando o conceito de cidadania.

E, por meio de um acordo feito entre o Bradesco e as principais operadoras de telefonia do Brasil, oferecemos acesso à conta pelos aplicativos sem que o pacote de dados seja tarifado na operadora.

Além do Portal anteriormente citado, adequado para o acesso de pessoas com deficiência visual, são oferecidas as seguintes soluções e recursos:

- **Kit de Boas-Vindas Bradesco Cartões em Braille:** oferecido gratuitamente para cliente correntista, contém folheto explicativo, guia de benefícios e porta-cartão com informações impressas em braille e em fonte ampliada;
- **Chave de Segurança Bradesco – Eletrônica para Clientes com Deficiência Visual:** dispositivo eletrônico que permite ao cliente ouvir os números das chaves (senhas) por meio de caixas de som embutidas no dispositivo ou fone de ouvido durante o acesso à sua conta nos canais digitais;
- **Virtual Vision:** desde 1998, é oferecido às pessoas com deficiência visual o Virtual Vision, *software* leitor de telas que permite ao usuário acessar a conta pelo Internet Banking, além de utilizar o Windows, pacote Office e Web. As licenças, gratuitas, são distribuídas para correntistas (licença definitiva) e não correntistas (licença provisória). Total de solicitações: 10.535 (de 2010 a 2017);
- **Cartão de débito e de crédito em alto-relevo,** que facilita a realização das transações bancárias em máquinas de Autoatendimento – acessíveis com *software* de voz;
- **Transações com *software* de voz:** para o deficiente visual transacionar com o *software* de voz, basta conectar um fone de ouvido, de uso pessoal, para receber as instruções. Assim que o cliente inserir o cartão de débito em alto-relevo, a tela deve se apagar. Os serviços disponíveis são: saque, consulta de saldo, extrato e transferência entre Contas Bradesco;

- **Extrato mensal consolidado em braille ou fonte ampliada:** com esse formato, o cliente com deficiência visual tem acesso às suas movimentações financeiras da conta-corrente (garantindo mais independência);
- **Gabarito para preenchimento de cheque em braille ou fonte ampliada:** permite o preenchimento dos cheques sem o auxílio de outras pessoas. Basta encaixar a folha no gabarito e inserir os dados à caneta;
- **Saque em Libras (para pessoas com deficiência auditiva):** cliente recebe o auxílio da Intérprete Digital Bradesco durante a transação, através da Língua Brasileira de Sinais;
- **Saque Fácil Bradesco:** as máquinas de Autoatendimento com acessibilidade disponibilizam um serviço exclusivo que verbaliza a quantidade, posição e valor das notas dispensadas durante a operação de saque. Garantindo mais praticidade e segurança;
- **Mouse Visual:** *software* exclusivo destinado às pessoas com deficiência motora, impossibilitadas de movimentar os membros superiores, no qual – com a utilização de uma *webcam* – é possível controlar o cursor do *mouse* com movimentos da cabeça. Para digitar, basta usar o teclado virtual do computador, mover o cursor do *mouse* até a tecla ou letra escolhida, abrir e fechar a boca para clicar. De 2010 até 2017, o Mouse Visual obteve 265 solicitações;
- **Máquinas de Autoatendimento:** o nosso parque de máquinas está aderente à Norma ABNT de Acessibilidade nº 15.250 e também oferece facilidades, como o Saque Fácil Bradesco (serviço destinado às pessoas com deficiência visual, que verbaliza a quantidade, posição e valor das notas dispensadas);
- **Acesso pelo celular:** somos a única instituição financeira que oferece acesso à conta sem que o pacote de dados do cliente com a operadora seja tarifado, graças a um acordo estabelecido com as principais empresas de telefonia;
- **Ambiental:** No cenário de convergência atual, o desafio é tornar a experiência bancária ainda mais conveniente, rápida e segura para que os diversos públicos possam escolher por onde querem nos acessar e também para atrair novas pessoas às nossas soluções.

Nesse contexto, destacamos o serviço em expansão “Depósito Imediato com Reciclagem de Notas”, com mais de 405 máquinas instaladas em agências, que creditam os valores depositados em dinheiro em tempo real na conta do favorecido sem a necessidade de envelope, além de reaproveitar essas notas nos saques de outros Clientes, tornando todo o processo mais eficiente.

BENEFÍCIOS:

- Redução dos custos com consumíveis devido a não utilização de envelopes;
- Redução de custos com transporte de numerário devido reaproveitamento dos valores depositados pelos Clientes;

Dentre as alternativas digitais, destaca-se o depósito de cheque via celular e Desktop para grandes volumes. Por meio da captura da imagem do cheque pelo aplicativo Bradesco, utilizando a câmera do celular é possível aos clientes pessoas físicas e jurídicas realizarem depósitos. Os clientes Pessoa Jurídica também contam com a facilidade de realizar o depósito via *site* utilizando escâner.

BRADESCO SAÚDE

A Bradesco Saúde gera impactos positivos à produtividade de organizações clientes ao garantir acesso à rede privada de assistência à saúde em âmbito nacional e oferecer os programas de promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças, além de influenciar na produção de empregos indiretos na cadeia de fornecedores por meio de pagamentos de sinistros à cadeia de valor da saúde suplementar e empregos indiretos ao expandir a rede e pagar mais sinistro pelos serviços utilizados.

O impacto positivo também se estende por meio do acesso à rede privada de assistência à saúde em âmbito nacional e ao oferecer ações que visem à promoção da saúde e à prevenção de doenças como os Programas de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Promoprev).

REDE REFERENCIADA DA BRADESCO SAÚDE

- **Presença Nacional: em 1.405 municípios**
 - **46.312 referenciados em todo o território Nacional**
 - **18.202 clínicas especializadas**
 - **14.238 consultórios**
 - **1.783 hospitais**
 - **1.541 prontos-socorros**
 - **10.417 serviços de diagnósticos**
 - **108 serviços de remoção**
-

Outros produtos também geram impactos econômicos indiretos, como os de capitalização, com valores adequados para todas as classes sociais, possibilitando o acesso aos produtos e que os clientes possam guardar dinheiro, além da comercialização de seguro de vida e planos de previdência com preços (prêmios/contribuições) mais atrativos, possibilitando a contratação de seguros e planos de previdência aos clientes de baixa renda.

Outro tipo de influência indireta causada pela atividade do banco refere-se ao crédito rural concedido pela instituição sob o valor bruto da produção agropecuária brasileira. Impacto indireto consiste na margem financeira, pagamento de salários, fornecedores, investimentos e impostos na economia nacional. Estimamos impacto socioeconômico de aproximadamente 2,5% do PIB.

Estimativas sugerem que para cada R\$ 1,00 concedido, obtemos aproximadamente R\$ 4,20 no valor bruto da produção agropecuária. A estimativa é realizada a partir variáveis agregadas, não considerando eventuais peculiaridades.

ORIGEM	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	Total cinco anos
Concessão crédito rural Bradesco	8.936	13.586	11.661	9.877	10.559	54.618
Concessão crédito rural mercado	102.640	135.397	131.920	132.920	129.647	632.524
Valor bruto produção agropecuária	507.771	528.701	540.078	530.965	547.926	2.655.441
Razão concessões/valor bruto de produção	20%	26%	24%	25%	24%	24%
Valor estimado de produção gerado a partir das concessões Bradesco	44.205	53.052	47.739	39.454	44.623	229.074
Multiplicador Bradesco (valor de produção das concessões Bradesco)	4,95	3,90	4,09	3,99	4,23	4,19

Em R\$ milhões.

Política Pública

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 415-1

As contribuições a partidos políticos, a candidatos e a campanhas eleitorais estão vedadas por decisão do Supremo Tribunal Federal, que em 17 de setembro de 2015, por meio do julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 4650, declarou a inconstitucionalidade dos dispositivos legais relacionados às referidas contribuições políticas realizadas por pessoas jurídicas, decisão que permanece em vigor. Por consequência, não houve doações políticas no ano de 2017.

PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES E ORGANIZAÇÕES

Contribuições para Associações Comerciais, Câmaras de Comércio, Embaixadas, Campanhas eleitorais¹ e outras.

2015	2016	2017
17.552.814,40	22.620.223,85	35.908.296,03

¹ Principais em 2017: FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos - BRL 26 MM), FenaSaúde (Federação Nacional de Saúde Suplementar - BRL - 5.3 MM), FenaPrevi (Federação Nacional de Previdência Privada e Vida - BRL - 903M), Abecs (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços - BRL 852M), ABECIP (Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário - BRL 852M).

Conformidade Socioeconômica

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 419-1

A Organização está sempre buscando agir de forma a não deixar de cumprir alguma conformidade com leis e regulamentos. O departamento jurídico, por meio de comunicação e gestão, age informando as empresas do Grupo a respeito do aumento de processos em determinados temas, para que assim as empresas consigam traçar ações preventivas.

Essas informações são debatidas em reuniões de comitês e informadas mensalmente por meio de relatório à Diretoria.

Em relação ao valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos, o Bradesco pagou um total de R\$ 40.819.707, 32 em 2017, sendo R\$ 40.137.719,37 referentes a multas das instituições: PROCON, SUSEP, ANS e GEFIN.

COMBATE À CORRUPÇÃO GRI 205-2

205-2 . NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE MEMBROS DO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA COMUNICADOS E/OU TREINADOS EM PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO

CORPORATIVO	2016		2017	
	Total	Percentual	Total	Percentual
Conselho de Administração	8	100%	6	100%
Diretoria Estatutária	138	100%	157	100%

NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE EMPREGADOS COMUNICADOS E/OU TREINADOS EM PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO - 2017

CATEGORIA FUNCIONAL	Sul		Sudeste		Nordeste		Norte		Centro Oeste		Exterior	
	Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Percentual
Superintendência	2	100%	177	100%	2	100%	0	0%	2	100%	6	100%
Gerência	1509	100%	6306	100%	2188	100%	596	100%	727	100%	28	100%
Supervisão/ Administrativo	2317	100%	8649	100%	2548	100%	685	100%	1176	100%	62	100%
Operacional	9504	100%	47045	100%	7865	100%	2294	100%	3311	100%	114	100%
Aprendizes	54	100%	845	100%	184	100%	50	100%	40	100%	0%	0%
Estagiários	100	100%	1462	100%	29	100%	7	100%	18	100%	0%	0%

AVALIAÇÕES DE RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO GRI 205-1

Em 2017, 100% das nossas operações foram submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção. Para 2018, estão programadas ações destinadas a reforçar todos os pilares do programa de integridade, dentre as quais se destacam treinamentos presenciais, melhorias nos controles concernentes a agentes públicos, terceiros, doações, patrocínios, aquisições, fusões e parcerias, além disso, realizaremos diligências de *compliance* e de efetividade do Programa de Integridade Bradesco está nas Dependências.

Créditos

COORDENAÇÃO GERAL

Bradesco – Departamento de
Relações com o Mercado

CONSULTORIA PARCEIRA

(COORDENAÇÃO EDITORIAL
CONSULTORIA GRI E DESIGN)
Report Sustentabilidade

FOTOGRAFIA

Alexandre Fatori
Clodoir Oliveira
Egberto Nogueira
Maurino Borges

ILUSTRAÇÕES

Bruno Algarve

AUDITORIA

KPMG Overall coordination

Informações corporativas

Banco Bradesco S.A.

Cidade de Deus – Osasco (SP)
CEP: 06029-900
www.bradesco.com.br

DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E CONTROLE

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