

sustentabilidade

clientes

pessoas

eficiência

inovação

# relatório integrado

2 0 1 9

## canais de contato

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

**Também estamos presentes nas redes sociais:**



Facebook

Instagram

LinkedIn

YouTube

Twitter




# sumário

<b>4</b>	<b>Apresentação</b>
6	Mensagem do Presidente do Conselho de Administração
8	Mensagem do Diretor-Presidente
10	Matriz de Relevância
12	Ecosistema Bradesco
14	Destaques 2019
<b>16</b>	<b>Nosso DNA</b>
19	Modelo de Negócio
<b>24</b>	<b>Posicionamento estratégico</b>
38	Sustentabilidade
42	Gerenciamento de riscos
48	Tecnologia e inovação
<b>60</b>	<b>Governança e compliance</b>
66	Ética e integridade
<b>68</b>	<b>Foco em gerar valor</b>
69	Valor econômico
77	Valor social
107	Valor ambiental
<b>114</b>	<b>Órgãos da Administração</b>
<b>116</b>	<b>Relatório de Asseguração Limitada</b>
<b>118</b>	<b>Informações corporativas</b>
<b>118</b>	<b>Créditos</b>



# apresentação



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

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

Para elaborar o documento, seguimos contando com o supor-

te das metodologias da Global Reporting Initiative (GRI) e de relato integrado, do International Integrated Reporting Council (IIRC). Além da GRI, as diretrizes de relato integrado nos auxiliam a conectar de forma coerente as informações financeiras e não financeiras da Organização. Também nos apoiamos nos indicadores da metodologia Sustainability Accounting Standards Board (Sasb), do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão), do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em inglês) e do Carbon Disclosure Project (CDP), além das diretrizes do Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) sobre riscos e oportunidades ligados às mudanças climáticas e do Código Abrasca de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas. De forma complementar, relacionamos nossos desempenho e desafios aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Agenda 2030, da Organização das Nações Unidas (ONU).

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

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

Boa leitura!



# como ler o relatório

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

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

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

## CAPITAIS



**FINANCEIRO**



**HUMANO**



**INTELLECTUAL**



**SOCIAL**



**MANUFATURADO**



**NATURAL**

## STAKEHOLDERS



**CLIENTES**



**PÚBLICO INTERNO**



**ACIONISTAS  
E INVESTIDORES**



**FORNECEDORES**



**GOVERNO/  
ÓRGÃOS REGULADORES**



**COMUNIDADE/SOCIEDADE/  
TERCEIRO SETOR**

## ODS<sup>1</sup>



**ERRADICAÇÃO  
DA POBREZA**



**FOME ZERO**



**SAÚDE E  
BEM-ESTAR**



**EDUCAÇÃO  
DE QUALIDADE**



**IGUALDADE  
DE GÊNERO**



**ÁGUA POTÁVEL  
E SANEAMENTO**



**ENERGIA LIMPA  
E ACESSÍVEL**



**TRABALHO DECENTE E  
CRESCIMENTO ECONÔMICO**



**INDÚSTRIA, INOVAÇÃO  
E INFRAESTRUTURA**



**REDUÇÃO DAS  
DESIGUALDADES**



**CIDADES E COMUNIDADES  
SUSTENTÁVEIS**



**CONSUMO E PRODUÇÃO  
SUSTENTÁVEIS**



**AÇÃO CONTRA A  
MUDANÇA DO CLIMA**



**VIDA NA ÁGUA**



**VIDA TERRESTRE**



**PAZ, JUSTIÇA E  
INSTITUIÇÕES EFICAZES**



**PARCERIAS E MEIOS  
DE IMPLEMENTAÇÃO**

1. Ao longo do relatório, será ilustrada a contribuição direta e indireta da Organização à agenda 2030 – ODS. Saiba mais no capítulo Sustentabilidade, na página 38.



# mensagem do Presidente do Conselho de Administração

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

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

Construímos relações de confiança com os nossos clientes, estabele-

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

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

Todas essas transformações criam um cenário ideal para um banco

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

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

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

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

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

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

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

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



**Luiz Carlos Trabuco Cappi**  
*Presidente do Conselho  
de Administração*

---

Ser o primeiro banco e seguradora dos clientes, oferecendo os melhores produtos e serviços, tanto no físico como no digital, proporcionando uma jornada simplificada, prática e segura, é o nosso propósito.



# mensagem do Diretor-Presidente

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

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

Somos um banco bem posicionado para capturar os benefícios da retomada da economia. O período sinaliza condições para crescimento, em um novo ciclo de crédito que pode ser longo, com taxas de juros baixas e inflação sob controle.

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

Com um time de quase 98 mil funcionários, profissionais capacitados e comprometidos com nossos

---

Registramos o lucro líquido contábil de R\$ 22,6 bilhões, equivalente a R\$ 2,81 por ação e rentabilidade de 18,0% sobre o patrimônio líquido médio.

---

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

valores, atendemos aos mais de 72 milhões de clientes em todas as regiões do País e em localidades estratégicas no exterior, de forma física e digital, da maneira mais adequada ao perfil de cada cliente.

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

Registramos o lucro líquido contábil de R\$ 22,6 bilhões, equivalente

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

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

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

Agradeço pela confiança e convi- do a todos para a leitura de nosso Relatório Integrado 2019.



**Octavio de Lazari Junior**  
*Diretor-Presidente e CEO*





# matriz de relevância

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

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

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

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

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

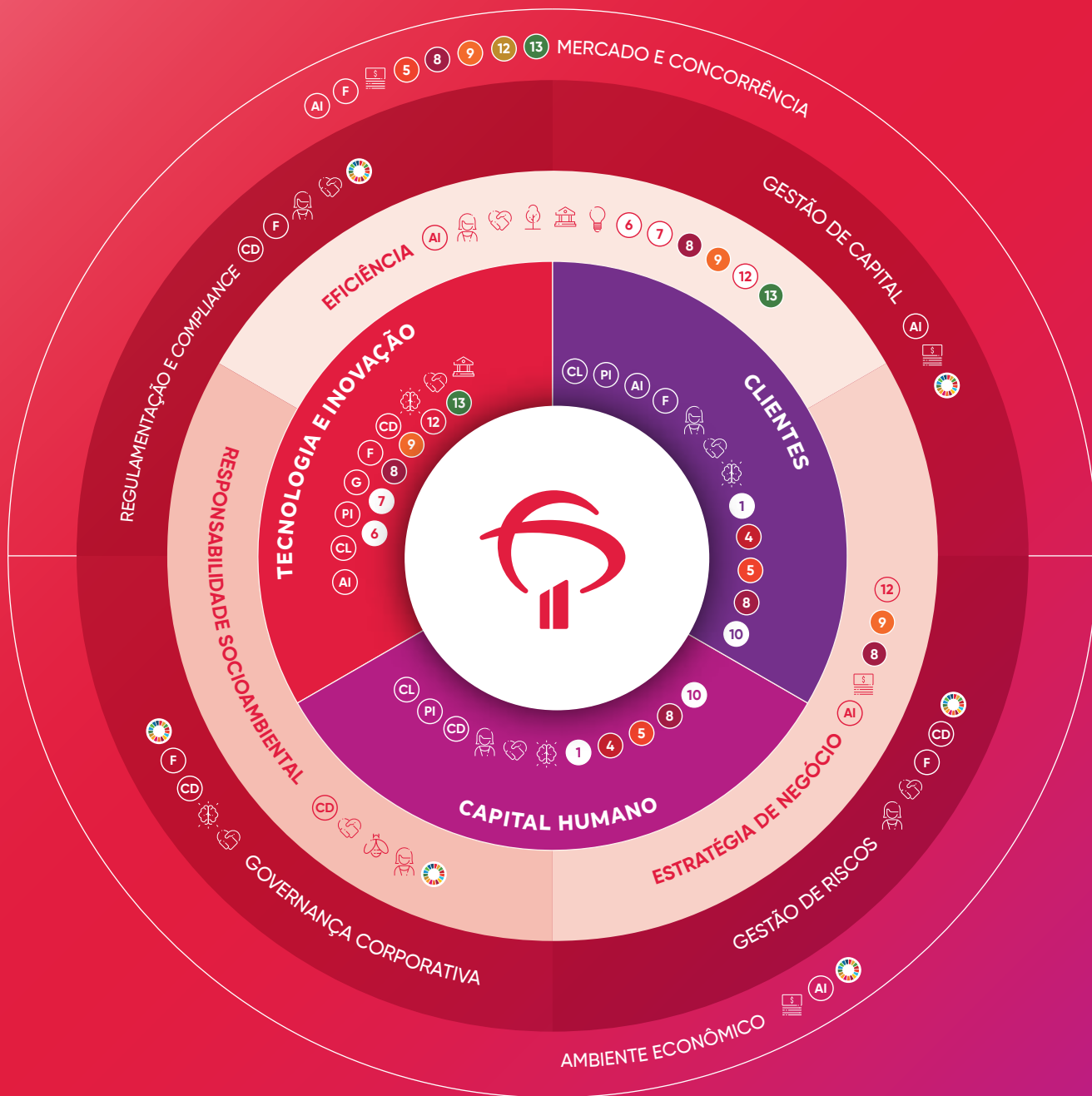
No total, foram mais de 1.000 interações com os públicos abaixo:

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

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

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

# Aspectos relacionados aos temas relevantes

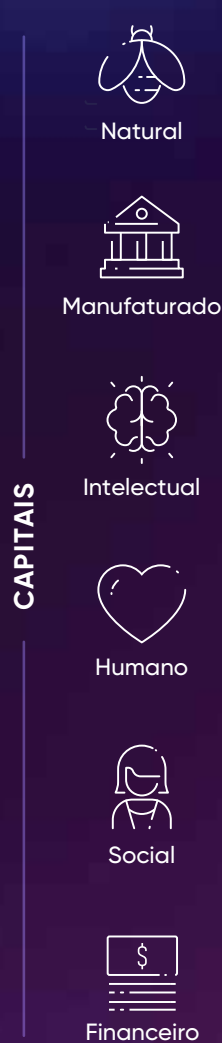


# Ecossistema Bradesco

## Como geramos e compartilhamos valor

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

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



### MISSÃO

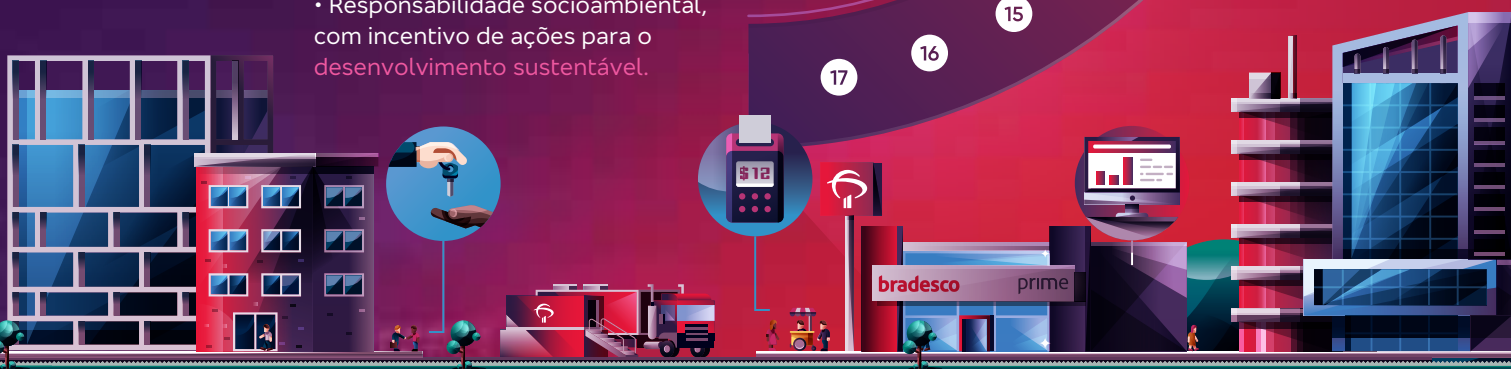
Contribuir para a **realização das pessoas** e para o desenvolvimento sustentável, mediante a oferta de soluções, produtos e serviços financeiros e de seguros, amplamente diversificados e acessíveis.

### 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

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



\*Os ODS 4, 5, 8, 9, 11 e 13 são os priorizados pelo Bradesco, aqueles em que a Organização entende contribuir de forma mais efetiva. Saiba mais sobre o processo de priorização no capítulo Sustentabilidade, na página 38.

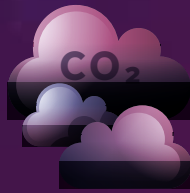
## CAPITAL NATURAL

### Compromisso com o Clima



**100%**

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



**100%**

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

## CAPITAL INTELECTUAL



**R\$ 2 bilhões** investidos em inovação

**inovabra** ecossistema que fomenta inovação

## CAPITAL MANUFATURADO



**4.478**  
Agências

**80.222**  
Postos de Atendimento

## CAPITAL SOCIAL



**72 milhões**  
de clientes



**440 mil**  
acionistas e investidores



**7.693**  
Fornecedores

## CAPITAL HUMANO



**97.329**

Total de funcionários

**R\$ 200 milhões**

Investidos em capacitação e desenvolvimento

## CAPITAL FINANCEIRO



**R\$ 1,4 trilhão**  
de ativos totais

**R\$ 25,9 bilhões**  
de lucro líquido recorrente

## VALOR GERADO E COMPARTILHADO

Colaboradores  
**R\$ 19,3 bilhões**  
em remuneração ao trabalho



Governo  
**R\$ 20,4 bilhões**  
em impostos



Organização Bradesco  
**R\$ 18 bilhões**  
reinvestidos em nossos negócios, produtos e serviços



Investidores  
**R\$ 7,9 bilhões**  
distribuídos\*

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



# destaques 2019

## uma Organização sólida

 carteira expandida de  
R\$ 605 bilhões

 R\$ 25,9 bilhões  
de lucro líquido recorrente

R\$ 282 bilhões  
em valor de mercado

## uma Organização inovadora

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

Mais de  
**1,5 mil pessoas**  
envolvidas em nosso ecossistema  
de inovação – o inovabra

R\$ 2 bilhões  
investidos em inovação  
anualmente



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



## uma Organização diversa e que acredita no potencial das pessoas



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

**R\$ 200 milhões**  
investidos em desenvolvimento  
profissional

## uma Organização comprometida com o desenvolvimento sustentável

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

### Presença nos principais Índices de Sustentabilidade e Ratings ESG

Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE),  
Índice de Carbono Eficiente (ICO<sub>2</sub>), Índice  
Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) e  
Bloomberg Gender-Equality Index (Índice de  
Igualdade de Gênero – GEI), entre outros



Único banco com  
atuação em todos os  
municípios brasileiros



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



bradesco

# nosso DNA

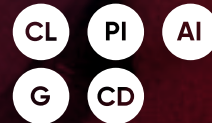
CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS





# cultura organizacional cada vez mais fortalecida

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

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

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

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

- › **Cliente** como razão da existência da Organização;
- › **Ética** em todas as atividades e relacionamentos;
- › **Transparência** nas informações necessárias às partes interessadas;
- › **Crença** no valor e na capacidade de desenvolvimento das pessoas;

- › **Respeito** à dignidade e à diversidade do ser humano;
- › **Responsabilidade** socioambiental, com incentivo de ações para o desenvolvimento sustentável.

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

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



## de olho no futuro

Vivenciamos atualmente um período de grandes transformações: da sociedade como um todo e da economia brasileira, em particular. Na sociedade, as mudanças são impulsionadas pela digitalização das relações sociais e econômicas e pelo crescente anseio por um mundo mais justo e sustentável. Na economia brasileira, a agenda atualmente em implantação, que estabelece o limite dos gastos públicos e outras medidas de eficiência, deve garantir o protagonismo do setor privado como o principal motor de desenvolvimento do País nos próximos anos. Para o setor bancário, há oportunidades desencadeadas pela menor presença das instituições públicas como financiadoras do crescimento econômico. Por outro lado, o momento exige que os bancos lidem com novos competidores, que agora também vêm de outros segmentos.

Nesse contexto de tantas transformações, temos claro que nós, como Organização, também devemos nos reinventar. E essa transformação já está em curso no Bradesco. Estamos mirando o futuro, mas sem deixar de lado nosso legado e nosso conjunto de fortalezas. No futuro que projetamos,

ganham ainda mais relevância os clientes, as pessoas e a inovação tecnológica, que, em conjunto com o quarto pilar de nossa estratégia – Crescimento sustentável com rentabilidade –, sustentarão o Bradesco neste novo momento de transformação.

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





## modelo de negócio

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

Com nosso modelo de negócios, que combina as atividades bancárias às atividades de seguros, diversificamos nossas fontes de resultado

e garantimos solidez. Com nossa escala e capilaridade (presença em todos os municípios brasileiros e digitalmente pelo *internet banking*, e aplicativos de celular), um portfólio amplo, uma estrutura de atendimento segmentada e aportes significativos em tecnologia e inovação, aprofundamos nosso relacionamento com os diferentes perfis de clientes, oferecemos soluções customizadas e fazemos da experiência com o Bradesco sinônimo de praticidade, segurança e rapidez. De modo simultâneo, formatamos uma proposta de valor diferenciada para

atrair futuros clientes. Também estamos comprometidos com a eficiência e a redução de custos de nossos processos e operações, imprescindíveis para aprimorar tanto nossos resultados financeiros quanto os socioambientais.

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

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

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



### RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Atendemos a todos os públicos, com o objetivo de ser o primeiro banco e a primeira seguradora dos nossos clientes, e reforçamos nosso comprometimento com cada um deles, zelando pela recomendação de produtos, serviços ou operações adequadas a cada perfil, considerando suas necessidades, interesses e objetivos. Inclusive, nossa Ouvidoria foi criada em 2005, dois anos antes da obrigatoriedade prevista na Resolução 3.477, do Conselho Mo-

netário Nacional, pois entendemos seu papel primordial e imparcial no relacionamento com o cliente.

São diversas iniciativas que reforçam a importância dos clientes (pessoa física e pessoa jurídica) para a perenidade do negócio. Após criar uma área dedicada aos clientes não correntistas em 2018, lançamos o Portal Não Correntista em 2019, que permite a contratação online de produtos e serviços mesmo sem ter conta corrente. No segmento de pessoas jurídicas, o Bradesco criou o Portal MEI,

ajudando o profissional autônomo a formalizar seu negócio sem custos e burocracia.

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





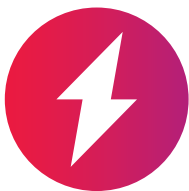
## CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL COM RENTABILIDADE

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

Nossas iniciativas são focadas na otimização de nossos processos e tecnologias, a fim de acelerar as

transformações necessárias para melhorarmos a experiência do cliente, anteciparmos suas necessidades e ofertarmos produtos e serviços adequados ao seu perfil.

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



## EFICIÊNCIA E INOVAÇÃO

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

Oferecemos canais de atendimento em todas as cidades do Brasil, adequados ao potencial de desenvolvimento das diversas regiões e revisamos periodicamente qual é o modelo mais apropriado para cada localidade e/ou perfil de cliente. Nossos canais digitais evoluem de forma sustentada – em 2019, 96%

de todas as transações feitas pelos clientes Bradesco foram via canais digitais. Uma grande aliada no universo digital é a BIA (Bradesco Inteligência Artificial), que passou a interagir com nossos clientes no segundo semestre de 2017. Nesse eixo, há, ainda, o banco digital next, lançado no fim de 2017. Complementando o ecossistema de soluções do Bradesco, o next oferece uma proposta de valor diferenciada, endereçada a um público hiperconectado. No primeiro trimestre de 2020, passará a ter administração e estrutura física próprias, ganhando agilidade e flexibilidade, o que dará sequência à trajetória de êxito do

banco no mercado de *fintechs*. Destacamos também o inovabra, ecossistema de inovação que fomenta a inovação por meio do trabalho colaborativo com funcionários, áreas de negócios, clientes, empresas, *startups*, parceiros tecnológicos, investidores e mentores, com o objetivo de atender às necessidades dos nossos clientes e garantir a sustentabilidade dos negócios no longo prazo.

A mais recente iniciativa do Banco também demonstra nossa agilidade e flexibilidade na era da inovação. A Ágora – Casa de Investimentos, empresa 100% da Organização, foi revitalizada para se transformar em nossa plataforma oficial de investimentos, com *onboarding* 100% digital, mais opções de produtos e assessoria especializada para que os clientes realizem seus investimentos com comodidade e confiabilidade.

## Modelos de negócios para atender diferentes perfis de clientes.



### CAPITAL HUMANO

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

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

tir resultado diversificado, balanço sólido e rentabilidade consistente.

Nosso plano de sucessão mapeia as posições críticas de cada área e identifica os profissionais com potencial para assumir posições estratégicas no futuro (cargos de liderança ou cargos-chave de conhecimento específico).

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

Contamos com diretrizes e práticas estabelecidas: avaliação de desem-

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

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

---

## Planejamento e execução da estratégia

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

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

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

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

---



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

# 77 anos servindo com excelência e pioneirismo



**1943**

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

**1951**

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

**1956**

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



**1968**

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



**1995**

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



**2001**

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



**2006**

disponibiliza a biometria nas máquinas de autoatendimento da rede própria.



**2009**

presença em todos os municípios brasileiros.



**2014**

lança o inovabra, ecossistema de inovação aberta.



**2016**

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



**2019**

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





# posicionamento estratégico

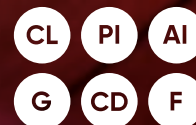
## CAPITAIS



## ODS



## STAKEHOLDERS







# cliente no centro de nossa atenção

A gestão do negócio é conduzida pela Diretoria Executiva, além da participação de nossos mais de 97 mil funcionários. O Conselho de Administração acompanha e apoia o trabalho da Diretoria Executiva (*leia mais em Governança e compliance*).

Nossa atuação está centrada em duas grandes linhas de negócio – bancário/financeiro e de seguros – e nossas atividades englobam diversos produtos e serviços.

Atuamos de forma segmentada, orientados pela premissa de manter os clientes no centro de nossa atenção, como estabelece a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários do Bradesco. Nossa estruturação é pensada para atendermos com qualidade, agilidade, flexibilidade e de maneira especializada a todos eles, identificando seu momento de vida e entendendo seus planos e metas. São três vice-presidências direcionadas aos clientes de atacado, alta renda e varejo e uma vice-presidência que apoia as áreas de negócios do Banco de forma transversal, em assuntos como Recursos Humanos, Tecnologia, Finanças, Jurídico e Gerenciamento de Riscos, entre outros.

---

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

## principais atividades



### bancárias

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



### de seguros

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

## PESSOA JURÍDICA

### SEGMENTO INSTITUCIONAL<sup>1</sup>

#### LARGE CORPORATE

Faturamento anual  
a partir de  
R\$ 4 BILHÕES

#### CORPORATE

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

#### CORPORATE ONE

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

#### EMPRESAS E NEGÓCIOS

Faturamento  
anual de até  
R\$ 30 MILHÕES

## PESSOA FÍSICA

#### PRIVATE BANK

Investimentos iguais  
ou superiores a  
R\$ 5 MILHÕES

#### CLASSIC

Renda mensal de até  
R\$ 4 MIL

#### PRIME

Renda mensal igual  
ou superior a  
R\$ 10 MIL

OU

Investimentos iguais  
ou superiores a  
R\$ 100 MIL

#### EXCLUSIVE

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

OU

Investimentos de até  
R\$ 40 MIL

#### NÃO CORRENTISTAS<sup>2</sup>

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

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

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

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

## Bradesco em números – 2019

Mais de

72 milhões

de clientes



30,1 milhões  
de correntistas

Mais de

R\$ 60 bilhões

concedidos em  
financiamento ao  
consumo

1,8 milhão  
de novos correntistas



R\$ 15,9 bilhões

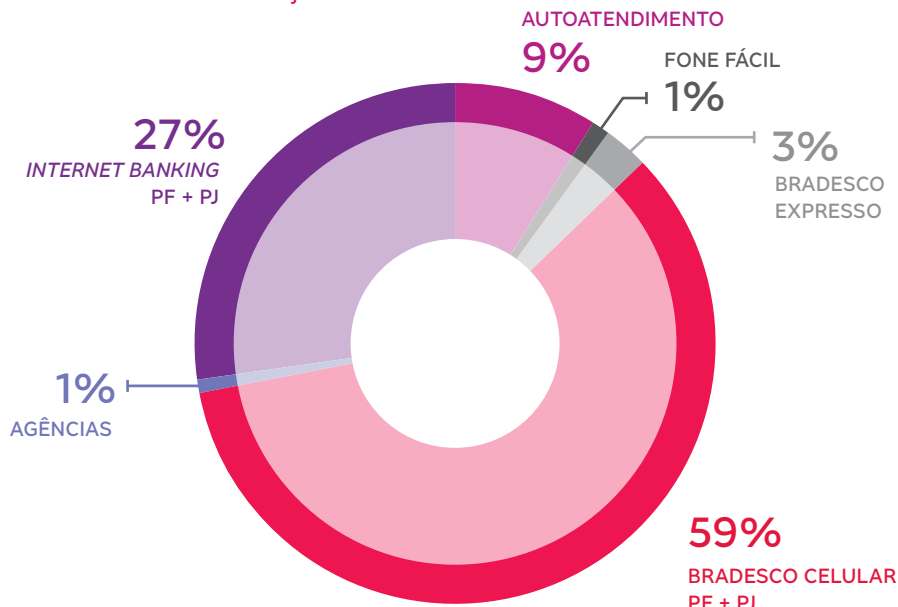
destinados aos acionistas a título  
de juros sobre o capital próprio e  
dividendos



R\$ 55 bilhões

em volume transacionado  
em cartão de crédito

## CANAIS DE ATENDIMENTO VOLUME DE TRANSAÇÕES



## COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

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

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

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

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

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

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

## a força de nossa distribuição

Estamos presentes em todos os municípios brasileiros.

80.222

postos de atendimento<sup>1</sup>

4.478

agências

39.100

Bradesco Expresso (correspondentes bancários)

57.720

máquinas de autoatendimento

33.900

máquinas Bradesco

**4.439**

máquinas Bradesco com depósito imediato e reciclagem de notas

**159**

máquinas Bradesco com saque imediato de dólar e euro

23.820

máquinas Banco24horas



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



# presença internacional



## PRINCIPAIS EMPRESAS

### segmento bancário

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

### segmento de seguros, previdência complementar e capitalização

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

## muito mais que um banco

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

### PLATAFORMA DE GESTÃO DE PATRIMÔNIO

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

### ÁGORA INVESTIMENTOS

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

### BRADESCO CORRETORA

A Bradesco Corretora passou a atender exclusivamente clientes institucionais. Por meio do Bradesco BBI, há

cobertura de análise de empresas e setores. Com as unidades Bradesco Securities, atendemos os mercados norte-americano, europeu e chinês na intermediação de ações e ADRs (*American Depositary Receipts*) e na distribuição de títulos públicos e privados para investidores.

### FINANCIAMENTOS

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

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

### OPERAÇÕES DE CRÉDITO

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



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

com as diversas cadeias de negócios. Algumas linhas em destaque:

Financiamento ao Consumo; para empresas; Bradesco Corporate; Agronegócio; Imobiliário; e Repasses.

### **BANCO DE INVESTIMENTOS**

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

### **SOLUÇÕES DE CASH MANAGEMENT**

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

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

### **SOLUÇÕES DE PRODUTOS E SERVIÇOS PARA O PODER PÚBLICO**

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

### **CARTÕES**

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

### **CONSÓRCIOS**

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

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

### **GESTÃO DE RECURSOS**

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

### **SOLUÇÕES PARA O MERCADO DE CAPITAIS**

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

### **ATUAÇÃO INTERNACIONAL**

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

---

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



# Ágora Investimentos

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

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

A gestão dos investimentos, além de contar com o atendimento dos ge-



## SAIBA+

sobre a Ágora – Casa de investimentos em: [agorainvestimentos.com.br](http://agorainvestimentos.com.br)

---

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

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

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

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

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

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

R\$ 57  
bilhões  
de ativos sob  
custódia



## grupo Bradesco Seguros

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

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

vice, com atendimento ambulatorial, consultas médicas e exames laboratoriais e de imagem.

Nos canais digitais, contamos com o aplicativo Bradesco Seguros, que congrega, em uma só plataforma, informações e atendimento sobre todos os produtos, de todas as categorias. Outros apps disponíveis são o Bradesco Assistência Dia & Noite, com acesso 24 horas

a serviços e coberturas do Seguro Auto, e o Dirija Bem, que capta, a partir do *smartphone*, informações sobre a condução do veículo e gera um relatório sobre o comportamento do motorista, incentivando a direção consciente e defensiva. Outra iniciativa é o programa Meu Doutor, que possibilita o agendamento online de consultas com uma rede exclusiva de médicos. A plataforma já emprega o prontuário eletrônico, o que permite que médicos e demais profissionais de

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



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

---

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



# Bradesco Seguros em números – 2019

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

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

**142**  
códigos de sucursais comerciais

**38**  
Bradesco Auto Center

**28,7**  
milhões de segurados

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

Mais de **3 milhões** de segurados Bradesco Auto/RE<sup>1</sup>

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

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

**15** clínicas **Meu Doutor Novamed<sup>2</sup>** e previsão de abertura de mais 14 unidades em 2020

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

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

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

Mais de

**835 mil**  
*downloads*

e

**160 mil**  
**atualizações**

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

**16%**

dos reboques Bradesco  
Auto via app

Mais de

**19**  
milhões

de consultas médicas  
realizadas por segurados  
Bradesco Saúde

**94%**

**das solicitações**

prévias de reembolso  
via canal digital  
(Bradesco Saúde)





# sustentabilidade

A visão da sustentabilidade é incorporada na estratégia corporativa e integrada aos negócios e operações da Organização. Considerando os principais desafios e tendências da agenda de sustentabilidade, em

2019 revisamos a nossa estratégia e estruturamos seis pilares com o objetivo de continuar alavancando o tema na Organização e se antecipando aos desafios futuros.

## Negócios sustentáveis

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

## Mudanças climáticas

Garantir que os nossos negócios estejam preparados para os desafios climáticos, buscando o aprimoramento contínuo na gestão dos negócios, revisões estratégicas, além de mais transparência quanto aos impactos climáticos na Organização.

## Relacionamento com clientes

Temos como propósito atender o cliente com excelência, aperfeiçoando constantemente a maneira de melhor atendê-lo, a partir das suas necessidades e objetivos, de modo a contribuir com as suas conquistas.

## Diversidade

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

## Inovação

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

## Investimento social privado

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

## Compromisso com o Clima

**100% das operações do Bradesco serão abastecidas por energia de fontes renováveis já em 2020**

A iniciativa fará da organização um dos primeiros bancos do mundo a realizar essa transição de energia

**100% de emissões de carbono neutralizadas iniciando com as emissões geradas em 2019**

Com isso o Bradesco será o primeiro grande banco brasileiro a realizar tal nível de compensação

## GOVERNANÇA, DIRETRIZES E GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE

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

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

## COMPROMISSOS VOLUNTÁRIOS

Nosso compromisso com a sustentabilidade também é reforçado pelo engajamento em diversas iniciativas de priorização do desenvolvimento sustentável e pela adesão a iniciativas empresariais e compromissos voluntários.

Setoriais	Desenvolvimento Sustentável	Mudanças Climáticas	Direitos Humanos, Inclusão e Diversidade
			
			

O Bradesco tornou-se signatário dos Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB) da Organização das Nações Unidas (ONU) em 2019. Trata-se de um guia para o setor bancário impulsionar e se beneficiar de uma economia focada no

desenvolvimento sustentável. Além de ser um dos primeiros signatários, o Bradesco foi o único banco brasileiro que fez parte do grupo de 30 instituições financeiras que, desde março de 2018, dedicaram-se à construção desse *framework* em

aliança com a Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP FI, na sigla em inglês).



## INTEGRAÇÃO DOS ODS NA ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS

A Organização Bradesco tem participado ativamente da agenda de engajamento do setor empresarial brasileiro com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) junto ao Pacto Global das Nações Unidas, atuando na Comissão Brasileira (CBPG), no Grupo de Trabalho dos ODS e apoiando a elaboração de estudos, como a “Integração dos ODS na Estratégia Empresarial”, com o objetivo de ampliar o entendimento e o engajamento do setor privado para acelerar o cumprimento de uma agenda tão ambiciosa.

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

### SAIBA+

sobre a Integração dos ODS na Estratégia Empresarial em [undp.org/content/dam/brazil/docs/publicacoes/prosperidade/integracao-dos-ods-na-estrategia-empresarial.pdf](http://undp.org/content/dam/brazil/docs/publicacoes/prosperidade/integracao-dos-ods-na-estrategia-empresarial.pdf)

Em 2018, o Bradesco se tornou o único banco brasileiro membro fundador dos Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB), iniciativa financeira do Programa da Organização das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP-FI), que tem como uma de suas diretrizes alinhar o papel e a responsabilidade do setor bancário com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Dessa forma, em 2019, cinco anos após o lançamento da Agenda 2030 e depois de um extenso estudo que abarcou as práticas já estabelecidas pelo Banco sob a perspectiva dos

seus públicos de interesse e um olhar sobre o potencial de impacto no ambiente externo à Organização, o Bradesco definiu seis ODS prioritários.

A atuação da Organização Bradesco, conforme expressa ao longo deste relatório, gera contribuições com diversos ODS. Ao priorizar os seis objetivos, o Bradesco reforça o seu comprometimento em alinhar seus negócios à agenda 2030, acompanhando o seu impacto e a sua contribuição para as metas da sociedade e o seu progresso na implementação dos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB).

## ODS PRIORIZADOS<sup>1 2</sup>



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

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

### + INFORMAÇÕES

estão disponíveis na versão completa do **Relatório Integrado 2019**.



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

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

bolsas de valores e agências especializadas em ratings ASG.

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



### SAIBA+

sobre a performance no site [bradescori.com.br](http://bradescori.com.br)

#### Prêmios



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

#### Índices de bolsas de valores



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

#### Avaliações e ratings de agências especializadas



FTSE4Good



**Sustainability YearBook Award 2020** – Bradesco reconhecido pelo segundo ano consecutivo na categoria prata.



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





# gerenciamento de riscos

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

Nosso gerenciamento de riscos obedece às diretrizes definidas pelo Conselho de Administração e por nossa estrutura de comitês, que estabelecem os objetivos globais do tema, posteriormente desdobrados em metas e limites a serem cumpridos pelas unidades de negócio gestoras de riscos. As unidades de controle e gerenciamento de risco e capital apoiam a administração, sendo responsáveis pelo monitoramento e análise de risco e capital.

Contamos, ainda, com processos consistentes (metodologias, modelos e ferramentas de mensuração e

controle) para identificar, mensurar, acompanhar e reportar de modo proativo os riscos para que eles sejam evitados ou mitigados.



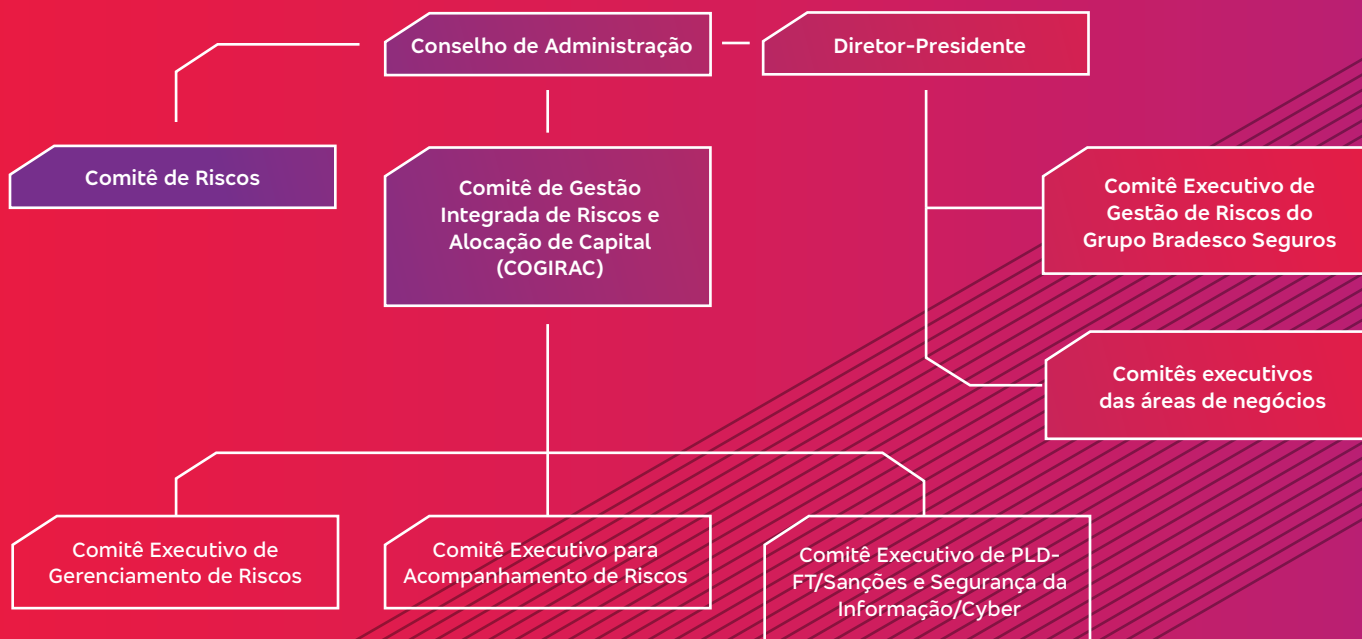
## SAIBA+

Os vários instrumentos de gerenciamento de riscos estão em constante aperfeiçoamento. Confira no Relatório de Gerenciamento de Riscos — Pilar 3, disponível em: [banco.bradesco/ri](http://banco.bradesco/ri)

## mapa de riscos

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

## GOVERNANÇA DE RISCOS



### DIRETRIZES DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

A Organização dispõe de políticas, normas e procedimentos para realizar o gerenciamento dos riscos e do capital. Esses instrumentos estabelecem as diretrizes básicas de atuação expressas pela Alta Administração em consonância com os padrões de integridade e valores éticos da instituição e alcançam todas as atividades da Organização e empresas ligadas.

As políticas, normas e procedimentos asseguram que a Organização mantenha uma estrutura de controle compatível com a natureza de suas operações, a complexidade dos seus produtos

e serviços, atividades, processos, sistemas e a dimensão de sua exposição aos riscos.

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

### GERENCIAMENTO DE RISCOS NO GRUPO BRADESCO SEGUROS

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

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



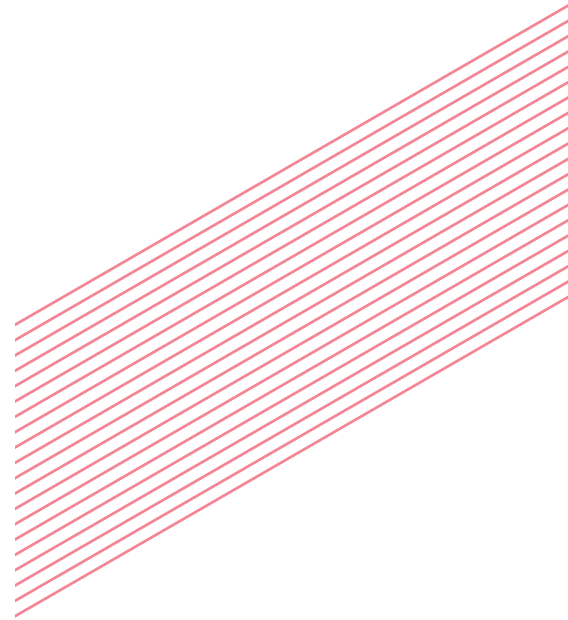
## riscos emergentes

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

Esse processo consiste na identificação, avaliação e monitoramento dos riscos emergentes, e é conduzido por uma comissão multidisciplinar, que se reporta

aos fóruns de controle de riscos da Organização. A comissão é coordenada pelo Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR), que conta em sua estrutura com uma área dedicada à condução das discussões relacionadas a riscos emergentes.

Atualmente, entre os riscos classificados como emergentes pela Organização podemos citar as mudanças climáticas e as inovações em serviços financeiros (*fintechs*).



### *Risco cibernético e segurança da informação*

Contamos com a Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibernética, que orienta todos os funcionários e executivos do Bradesco sobre confidencialidade e proteção adequada de dados da Organização e dos clientes, entre outros pontos, de forma a mitigar os riscos para a Organização e a sociedade.



## gerenciamento de riscos socioambientais

Os riscos socioambientais associados às instituições financeiras são, em sua maior parte, indiretos, e advêm das relações de negócios, incluindo aquelas com a cadeia de fornecimento e com os clientes por meio de atividades de financiamentos e investimentos. Nossa Norma de Risco Socioambiental define os escopos de avaliação quanto à exposição do Bradesco aos riscos socioambientais.

Desde 2009, a Organização conta com normas para avaliação socioambiental para concessão de crédito.

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

De forma voluntária, somos signatários dos Princípios do Equador desde 2004 e asseguramos que os grandes projetos financiados e assessorados pela Organização e que se enquadram no compromisso sejam desenvolvidos e gerenciados de forma socialmente responsável e incorporem práticas de gestão ambiental e de direitos humanos em prol do desenvolvimento sustentável. Quando necessário, também realizamos processos de *due diligence* para prevenir, mitigar e gerenciar os

impactos adversos. Para os projetos (novos ou ampliações) enquadrados no compromisso, nossas avaliações seguem os Padrões de Desempenho, da International Finance Corporation (IFC), e as Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente, do Banco Mundial, indo além da conformidade legal. Os *checklists* de análise avaliam critérios ambientais, sociais, de saúde e segurança, de gestão e governança e de mudanças climáticas.

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

mais de

# 78 projetos

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



### SAIBA+

No site [bradescosustentabilidade.com.br](http://bradescosustentabilidade.com.br), divulgamos a Norma de Risco Socioambiental e a metodologia de análise dos riscos e impactos socioambientais para clientes e projetos.





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

## cliente Bradesco do setor portuário

### **TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD)**

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

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

Em 2019, o Bradesco participou de duas iniciativas setoriais com foco no desenvolvimento de metodologias e ferramentas de gestão de riscos climáticos para a indústria

bancária, em linha com as recomendações do TCFD. No âmbito internacional, somos parte do segundo projeto-piloto da UNEP FI, ao lado de 32 bancos de diferentes países; no Brasil, compomos o grupo de trabalho da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) relacionado ao tema. Mais informações e resultados estão disponíveis no site [unepfi.org](http://unepfi.org).

### **RISCOS SOCIOAMBIENTAIS NO GRUPO BRADESCO SEGUROS**

De forma autônoma à Organização, o Grupo Bradesco Seguros conta com uma área dedicada à avaliação de risco socioambiental. Em 2019, foram instituídos controles para mitigar os riscos socioambientais do Grupo Bradesco Seguros, em linha com a norma do Banco Central do Brasil nº 4.327/2014.

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

A Norma de Risco Socioambiental estabelece processos de gerenciamento de riscos, incorporando critérios ambientais, sociais e de governança no âmbito das atividades do Grupo, no desenvolvimento e oferta dos produtos e serviços e na gestão dos empreendimentos imobiliários por meio da identificação, avaliação, classificação, controle e mitigação

desses riscos. A norma ainda prevê a avaliação da ética de responsabilidade socioambiental nas relações com fornecedores, clientes e parceiros de negócios, nas transações envolvendo doações e patrocínios, na gestão de contratos e de investimentos, além de repudiar toda e qualquer forma de atos discriminatórios, assédio de qualquer natureza, trabalho infantil e análogo ao escravo e exploração sexual.

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

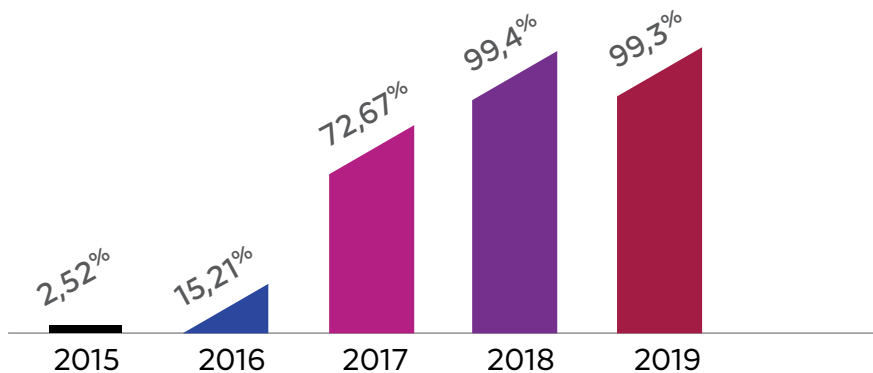
## gestão de ativos

A BRAM (Bradesco Asset Management) gerencia fundos e carteiras de investimento para clientes de diferentes perfis e segmentos, tendo encerrado 2019 com um patrimônio sob gestão de R\$ 560,4 bilhões. Como signatária dos Princípios para o Investimento

Responsável (PRI), a BRAM emprega metodologias que analisam os riscos, oportunidades e impactos potenciais decorrentes de aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa (ASG) sobre o desempenho de seus ativos. Do total de ativos sob gestão da BRAM, R\$ 556,7 bilhões ou 99,3% foram analisados incluindo questões ambientais, sociais e de governança em 2019.

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

Percentual de ativos sob gestão com avaliação ASG





# tecnologia e inovação



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

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

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

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

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



R\$ 6 bi  
investidos em  
tecnologia  
a cada ano

## INOVAÇÃO DIGITAL

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

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

## OPEN BANKING

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

## NEXT

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



## user experience

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

## Ciência de dados para melhorar a oferta aos clientes

Em consonância com o trabalho do nosso ecossistema de inovação – inovabra –, estão em execução no Banco dois projetos que aumentam o valor agregado aos nossos clientes, tornando nossas ofertas ainda mais precisas. No projeto CRM 2.0, reorganizamos a governança de decisão de ofertas com intenso uso de *analytics*, que incluiu a contratação de 80 cientistas de dados. Também adotamos um *software* de decisão de CRM.

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



## inovação digital

A BIA (Bradesco Inteligência Artificial) representa um dos grandes impulsionadores da transformação digital no Bradesco, consolidando a liderança do Banco em Inteligência Artificial e o pioneirismo no campo da inovação.

Além de conhecer sobre produtos e serviços financeiros, hoje a BIA

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

A partir de agosto de 2019, a BIA alcançou um novo patamar com o projeto Transferência entre contas Bradesco por Voz, no aplicativo Bradesco pessoa física. Já registramos mais de 269 milhões de interações; só no WhatsApp, 3,5 milhões de pessoas já conversaram com a BIA.

### OUTRAS FRENTES

Considerando nosso pioneirismo com a biometria na palma da mão disponível em todas as máquinas de autoatendimento, passamos a oferecer também a biometria por voz pelo Fone Fácil e já estamos testando o reconhecimento facial.

Outra novidade foi a expansão do depósito imediato em dinheiro com reciclagem de notas. Com a solução, o cliente não utiliza mais envelopes, o valor em dinheiro é creditado em tempo real na conta do favorecido e as notas depositadas podem ficar disponíveis para



3,5  
milhões

de pessoas já  
interagiram com a BIA.



outros clientes sacarem. Em 2019, contamos com 4,4 mil máquinas com a funcionalidade, em mais de 1,3 mil municípios, de todos os estados brasileiros. O canal de autoatendimento também possibilita o envio do comprovante por e-mail e a opção de não imprimi-lo, reduzindo o consumo de papel.

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

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

O app Bradesco registrou 37,7 milhões de *downloads* (apps Classic, Exclusive, Prime, Private e Net Empresa). Do total de transações do Banco, 59% já são realizadas pelo *mobile* pessoa física e pessoa jurí-

dica, o que representou, no último ano, 11,8 bilhões de transações.

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

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

---

O app Bradesco registrou mais de 37 milhões de *downloads*.

No Grupo Bradesco Seguros, a digitalização também já é realidade. Em 2019, cerca de 40% dos pedidos de reembolso médico da Bradesco Saúde foram realizados por canais digitais, enquanto as solicitações prévias de reembolso via canais digitais atingiram 92,6% no ano. Na Bradesco Auto e Ramos Elementares, mais de 8% das vistorias foram agendadas por

aplicativo e 16% dos reboques. Na Bradesco Vida e Previdência, 175 mil propostas foram assinadas eletronicamente. Cabe, ainda, destacar a automatização da Central de Atendimento, com 40% dos reembolsos da Bradesco Saúde e 63% dos sinistros da Bradesco Auto e Ramos Elementares solicitados via atendente eletrônica.



17,1  
milhões  
dos clientes  
do Bradesco são  
correntistas digitais




## digitalização em números



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



269 milhões  
de interações  
com a BIA



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

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

99%  
dos pagamentos  
via app e *internet* PJ

## banco nativo digital next

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

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

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

Lançado ao mercado no fim de 2017, o next atingiu 500 mil contas em dezembro de 2018, saltou para 1,4 milhão de contas em setembro de 2019 e encerrou o ano com 1,8 milhão de clientes. Em 2019, alcançou a média de 10 mil contas abertas por dia. Do total de clientes, aproximadamente 80% não eram correntistas do Bradesco quando abriram sua

conta next, demonstrando que não houve um ciclo migratório de clientes do Bradesco para o next, como já previsto. O churn (taxa de evasão/cancelamento de clientes) atual do next é de 3,7%, em linha com os outros competidores do mercado.

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



Nova sede administrativa do Next (São Paulo – SP)

## PARCERIAS ESTRATÉGICAS E MODELO DE ATUAÇÃO

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

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

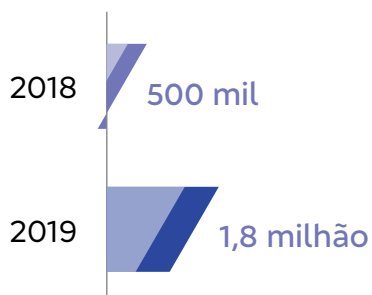
Além das vantagens para as consultoras de beleza, os produtos da marca estarão disponíveis no *hub* de mimos do next, com desconto para todos os clientes. A área de mimos

funciona como uma plataforma de benefícios para quem é next. São 290 parceiros com ofertas especiais dentro do app.

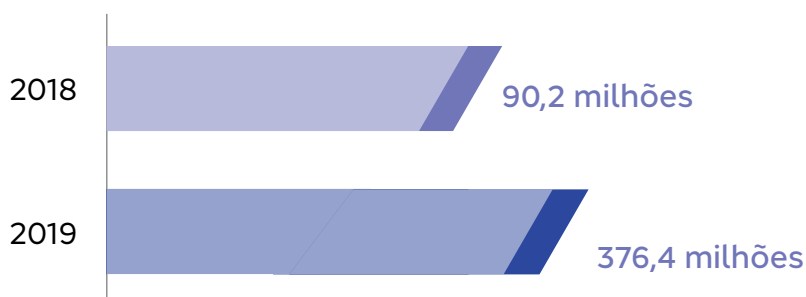
Outros novos grandes parceiros estratégicos, nessa modalidade de distribuição, estão previstos para 2020.

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

## EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES NEXT



## NÚMERO DE TRANSAÇÕES PROCESSADAS





## open banking

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

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

que possibilitam a interação entre sistemas e programas por meio de uma conexão padronizada.

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

O *open banking* representa uma oportunidade de desenvolver novas parcerias com terceiros e de criar produtos e serviços que agreguem funcionalidades aos serviços financeiros já existentes, ampliando a

proposta de valor aos clientes, além de gerar novas fontes de receita.

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

Portal MEI

+ de

20 mil  
contas

MEI Bradesco  
abertas pelo *mobile*

Ágora – Sua Casa de  
Investimentos

R\$ 57,2 bilhões  
em custódia

366 mil  
clientes

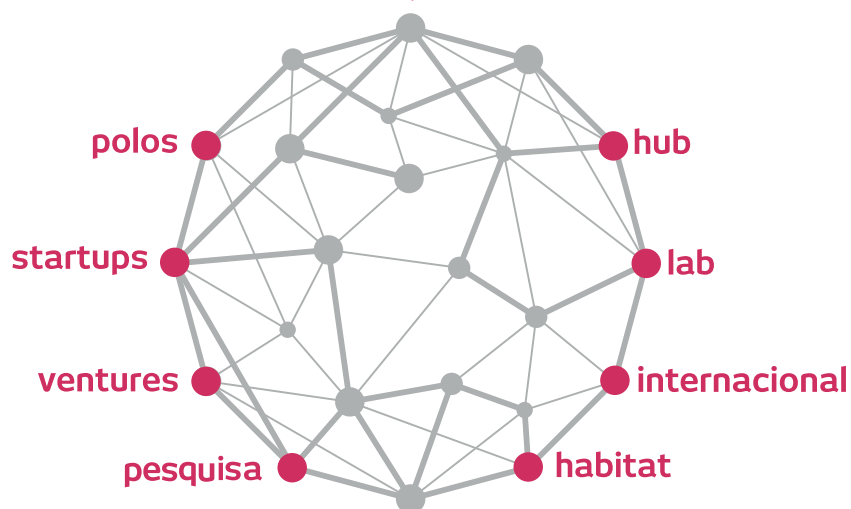


## INOVABRA

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

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

## ECOSSISTEMA DE INOVAÇÃO



### INOVABRA POLOS

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

### INOVABRA STARTUPS

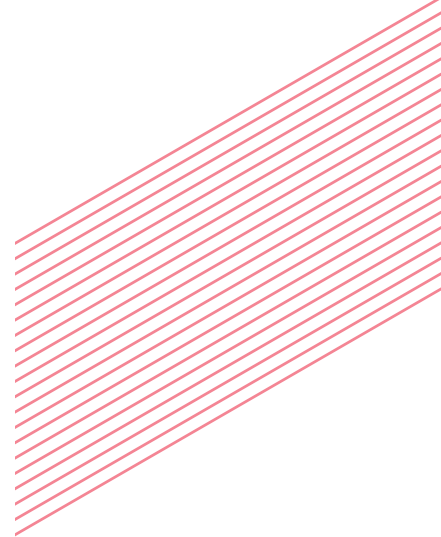
Lançado em 2014, é um programa de inovação aberta, que possibilita parcerias estratégicas entre o Bradesco e *startups* que possuam soluções aplicáveis ou com possibilidade de adaptação aos serviços financeiros e não financeiros que possam ser ofertados ou utilizados por nossa Organização ou empresas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

### INOVABRA VENTURES

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

### INOVABRA PESQUISA

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



---

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

### INOVABRA LAB

Inaugurado no fim de 2017, é um ambiente de 1.700 m<sup>2</sup> localizado no Núcleo Bradesco em Alphaville (SP), que centraliza 16 laboratórios das áreas de tecnologia, projetado para operar em um modelo de trabalho colaborativo com grandes parceiros de tecnologia, residentes nesse ambiente. O modelo proporciona ganhos em eficiência operacional, com a otimização e redução de 60% nos prazos de certificação

de novas tecnologias (*hardware* e *software*), prototipação, experimentação, provas de conceito, lançamentos e soluções de novos desafios. Além disso, proporciona condições favoráveis para conectar as áreas de negócios com as áreas de TI e parceiros de tecnologia, aproximando a Organização das fronteiras de tecnologias emergentes. Já foram concluídas 523 certificações e 28 POC's.

### SAIBA+

Mais detalhes sobre o inovabra e todos os seus programas podem ser acessados em: [www.inovabra.com.br](http://www.inovabra.com.br).

### INOVABRA HUB

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

### INOVABRA INTERNACIONAL

No início de 2018, inauguramos o inovabra internacional, programa estruturado em um ambiente de inovação sediado em Nova York e com conexões em Londres, que funciona como um radar no ecossistema de inovação e empreendedorismo global de *startups*. Um time de funcionários dedicado trabalha em um espaço colaborativo em parceria com uma empresa especializada, visando identificar soluções que agreguem valor aos negócios da Organização e acompanhar tendências tecnológicas e comportamentais. Mais de 950 *startups* já foram avaliadas e 26 soluções estão em andamento no inovabra lab e inovabra *startups*.



1.800  
*startups*

estão cadastradas em  
nossa plataforma digital:  
o inovabra hub

---

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

### INOVABRA HABITAT

Em fevereiro de 2018, lançamos o inovabra habitat, um prédio com mais de 22 mil m<sup>2</sup>, situado no grande centro econômico, de inovação e cultural da cidade de São Paulo – entre a avenida Angélica e a rua da Consolação, próximo à avenida Paulista –, onde grandes empresas, *startups*, investidores e mentores trabalham de forma colaborativa para coinnovar e gerar negócios. Em pouco tempo de existência, já conta com cerca de 191 *startups* e 92 grandes empresas residentes

no ambiente, totalizando 1,5 mil pessoas trabalhando de forma colaborativa para inovar. Mais de 240 contratos foram fechados entre as empresas e *startups* residentes do espaço, sendo que 23 contratos foram entre o Bradesco e *startups*, sendo 16 deles em 2019. Além de fomentar o universo de empreendedorismo no Brasil e a cultura de inovação nas organizações, o habitat tende a contribuir com o País na busca por uma posição de maior protagonismo na inovação global.

## premiações inovabra

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

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







# governança e *compliance*

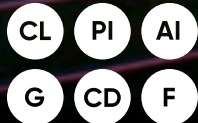
CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS



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





# comprometidos com os mais altos padrões de governança

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

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

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

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

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

---

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

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

---

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

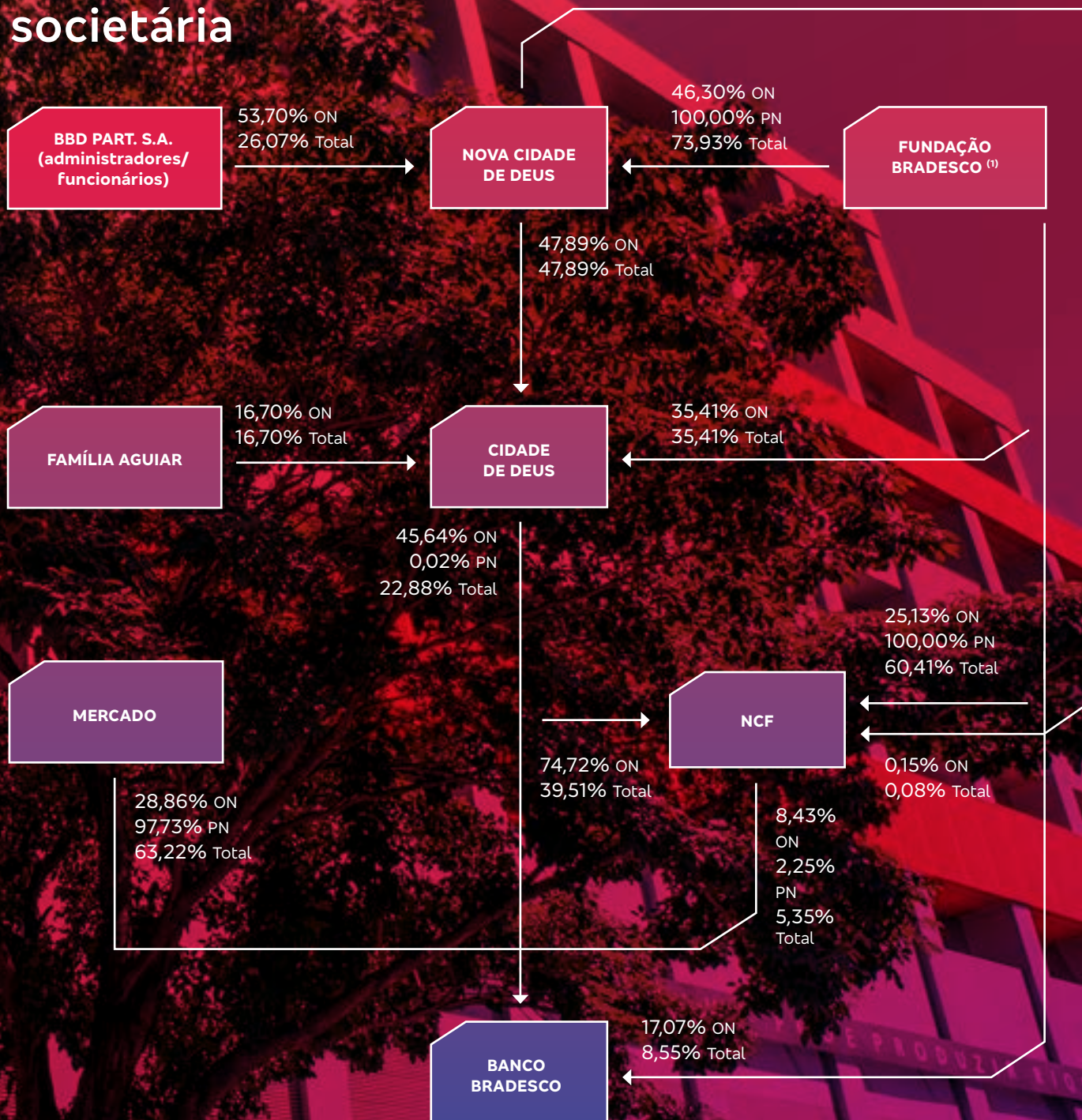
modelo prevê que as ações da BBD Part. S.A. só possam ser resgatadas quando o executivo encerrar sua carreira na Organização, o que privilegia o equilíbrio entre a busca de resultados de curto prazo e a visão de perenidade, além de conferir estabilidade à gestão.



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



# estrutura societária



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

# estrutura de governança

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

As principais atribuições do Conselho de Administração são definir a estratégia do negócio, eleger ou destituir os membros da Diretoria, acompanhar o trabalho do Diretor-Presidente e escolher ou destituir os Auditores Independentes. Integram o conselho oito membros externos, que escolhem entre si o presidente e o vice-presidente do órgão. É vedado ao presidente atuar como CEO da Organização, exceto em situações específicas, pelo período máximo de 180 dias. Os mandatos são de dois anos,

com possibilidade de reeleição. Respondem diretamente ao conselho a área de Auditoria Interna e a Secretaria de Governança, responsável, entre outras funções, por apoiar todos os órgãos da administração e gerenciar a realização das assembleias gerais.

## COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

### GÊNERO



1 mulher



7 homens

### FAIXA ETÁRIA



todos com  
mais de 50 anos

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

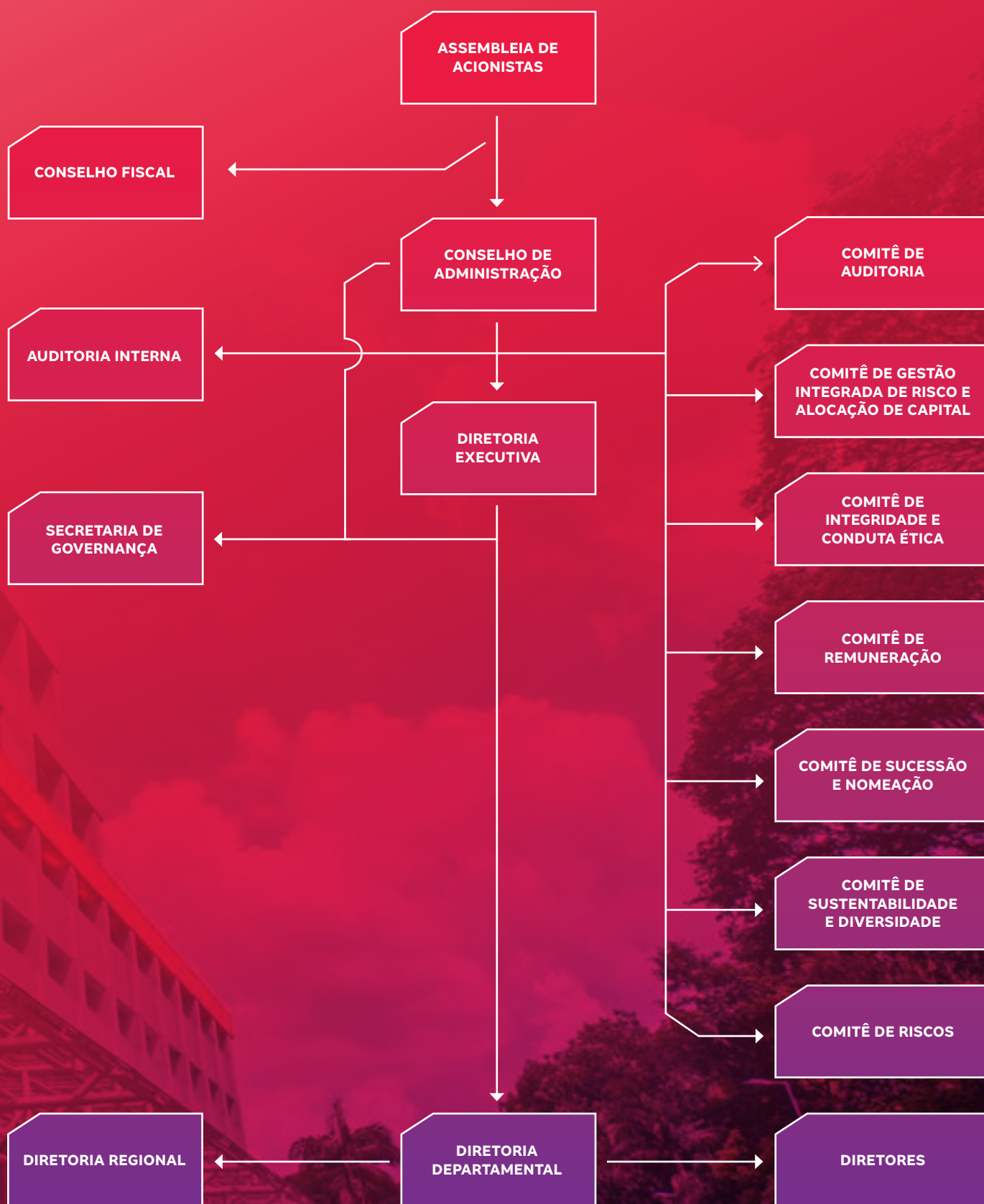
e seus respectivos suplentes são eleitos por acionistas minoritários.

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

## SAIBA+

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









# ética e integridade

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

res, imprensa, comunidade, órgãos governamentais e de regulação e associações e entidades de classe.

Há também o Código de Conduta Ética Setorial do Grupo Bradesco Seguros. Para determinadas categorias profissionais, contamos, ainda, com códigos de conduta ética específicos, a exemplo dos documentos que regem as atividades dos funcionários que atuam no mercado financeiro e de capitais, na área de Compras e os auditores e inspetores.

De forma complementar, mantemos o Programa de Integridade Bradesco e o Programa de Compliance Concorrencial, que visam prevenir, detectar e endereçar possíveis comportamentos e atos que descumpram as determinações

das leis Anticorrupção (12.846/2013) e de Defesa da Concorrência (12.529/2011), além de outras legislações internacionais. Extensivos a todas as áreas da Organização, incluindo as unidades localizadas no exterior, os programas são formados pelas políticas e normas corporativas Anticorrupção e Concorrencial e por documentos sobre tratamento de denúncias, doações e patrocínios, doações a candidatos e partidos políticos e práticas contábeis, entre outras políticas, normas e procedimentos.

---

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

## Treinamentos e mobilizações

Para engajar nossos profissionais nos temas ética, integridade e *compliance*, em 2019 disponibilizamos diversas soluções de aprendizagem, como palestras, cursos presenciais e online, comunicados, acesso a séries de vídeos e realização da Semana da Integridade, entre outras. Ao todo, contabilizamos mais de 1,6 mil participações presenciais na Semana da Integridade.

## canais de denúncia

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



### CANAIS DE DENÚNCIA DO GRUPO BRADESCO

#### e-mails

- › [etica@bradesco.com.br](mailto:etica@bradesco.com.br);
- › [anticorruptao@bradesco.com.br](mailto:anticorruptao@bradesco.com.br);
- › [concorrencial@bradesco.com.br](mailto:concorrencial@bradesco.com.br) (para denúncias de conduta anticompetitiva);
- › [respsocial@bradesco.com.br](mailto:respsocial@bradesco.com.br);

#### telefones

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

### EXCLUSIVO PARA O GRUPO BRADESCO SEGUROS

#### e-mails

- › [etica@bradescoseguros.com.br](mailto:etica@bradescoseguros.com.br);
- › [prevençaoafraude@bradescoseguros.com.br](mailto:prevençaoafraude@bradescoseguros.com.br);

#### telefones

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



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

# foco em gerar valor

## CAPITAIS



## ODS



## STAKEHOLDERS







# valor econômico



A despeito dos seus inúmeros desafios, estruturais e conjunturais, o Brasil apresenta grandes oportunidades para os negócios. A capacidade criativa e de adaptação do empreendedor nacional e a abundância de recursos naturais se somam a um mercado consumidor de grandes proporções e com um potencial de expansão raramente visto no atual contexto global. Os setores bancário e de seguros tendem a se beneficiar desse potencial.

Indo além do contexto setorial, a redução da taxa de juros e o encaminhamento da reforma da previdência foram importantes para a recuperação da economia brasileira em 2019, o que também foi favorecido pela liberação de recursos do FGTS no segundo semestre do ano. Para 2020, avanços adicionais na agenda de reformas estruturais, o programa de concessões e privatizações, a expansão do crédito e a melhora do mercado de trabalho deverão estimular o mercado doméstico, gerando impactos positivos sobre a confiança de empresários, investidores e consumidores.

As condições de liquidez estão favoráveis, em um ambiente no qual a inflação subjacente se mantém sob controle, refletindo a redução gradual da ociosidade na economia e expectativas bem ancoradas.

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

---

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

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

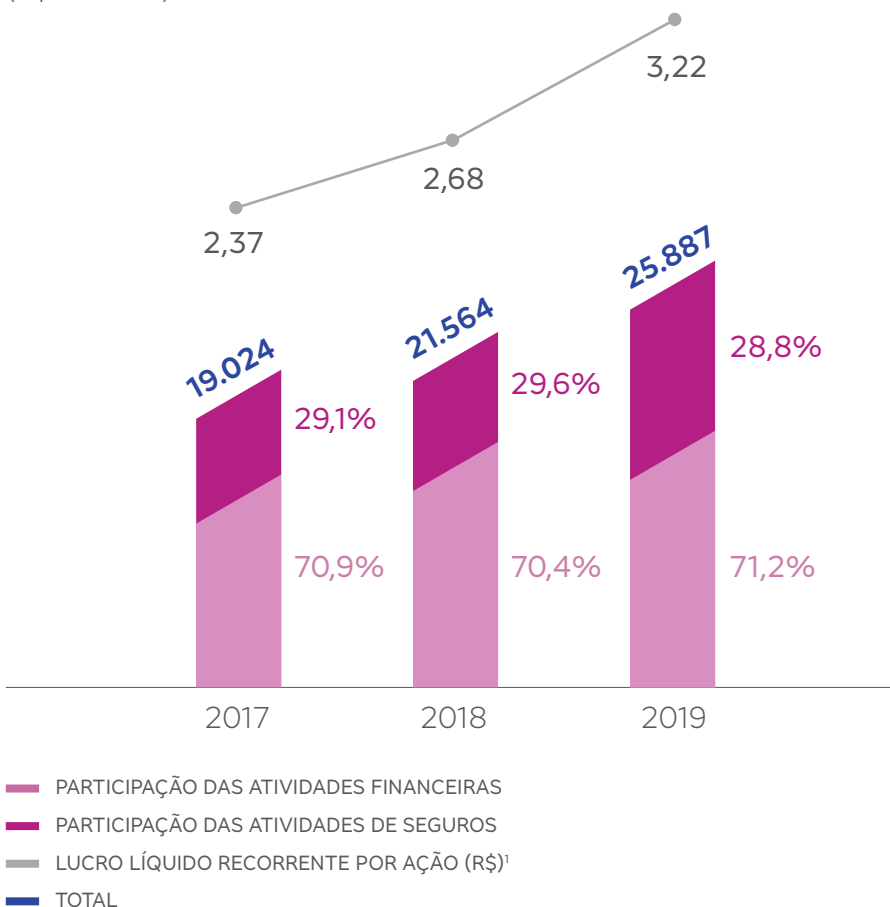
Atento aos desafios e oportunidades relacionados a questões econômicas, sociais e ambientais, em 2019 o Bradesco começou a revisar sua estratégia de Sustentabilidade, de forma a priorizar assuntos importantes para a sociedade e para a Organização, tais como mudanças climáticas e negócios sustentáveis. Com isso, buscamos, entre outros objetivos, reduzir nossas emissões de carbono, aumentar nossa maturidade em relação à gestão dos riscos climáticos, disponibilizar soluções adequadas às necessidades dos clientes e da sociedade e incentivar setores da economia verde/inclusiva. Em continuidade a esse processo, em 2020 iremos revisar a estratégia para outros temas: relacionamento com clientes, diversidade, inovação e investimento social. Para ratificar nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, em 2019 o Bradesco tornou-se um dos primeiros signatários dos Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB), compromisso internacional que ajudou a elaborar atendendo ao convite da ONU.

## NOSSOS RESULTADOS

Nosso retorno sobre o patrimônio líquido médio (ROAE) vem apresentando crescimento e, em 2019, atingiu 20,6%, aumento de 1,6 p.p. no comparativo com o ano de 2018. O desempenho do resultado operacional continua impulsionando as evoluções no lucro líquido nos períodos. O lucro líquido recorrente em 2019 foi de R\$ 25,9 bilhões, apresentando evolução de 20,0% em 12 meses. No comparativo entre os anos

de 2019 e 2018, o crescimento do lucro líquido foi decorrente das maiores margens financeiras, da contribuição de nossas operações de seguros, previdência e capitalização, do crescimento das receitas de prestação de serviços e de menores despesas com PDD (expandida) e outras receitas/despesas operacionais, fatores que compensaram o aumento das despesas operacionais no período, cujo aumento está essencialmente relacionado às despesas variáveis.

## LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE (R\$ milhões)



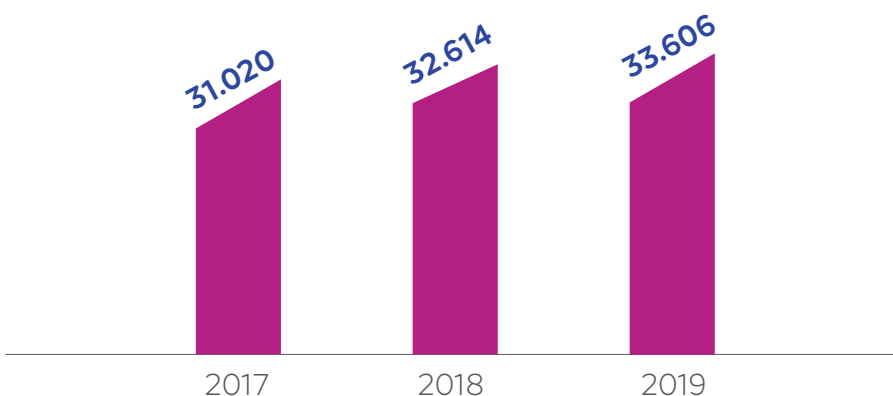
<sup>1</sup> Acumulado 12 meses (as ações foram ajustadas de acordo com as bonificações e os desdobramentos ocorridos nos períodos).



## RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

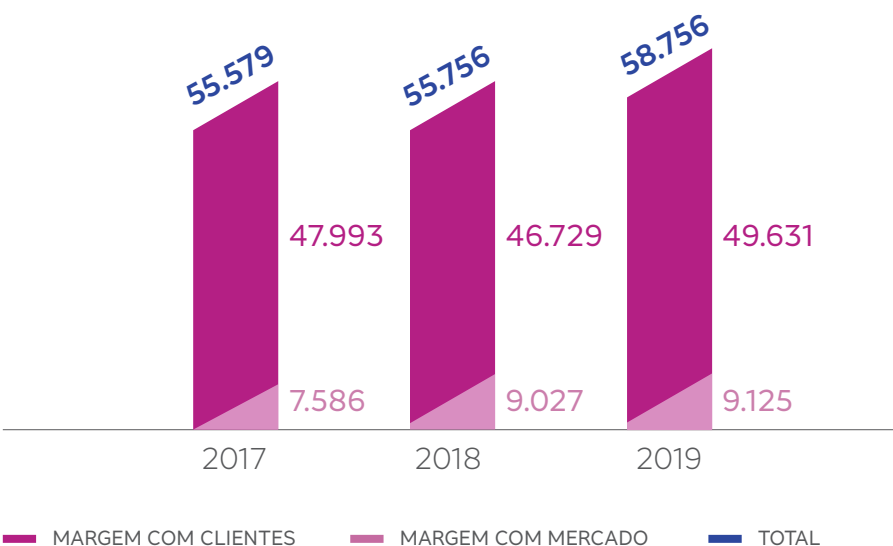
## RECEITA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (R\$ milhões)



## MARGEM FINANCEIRA

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

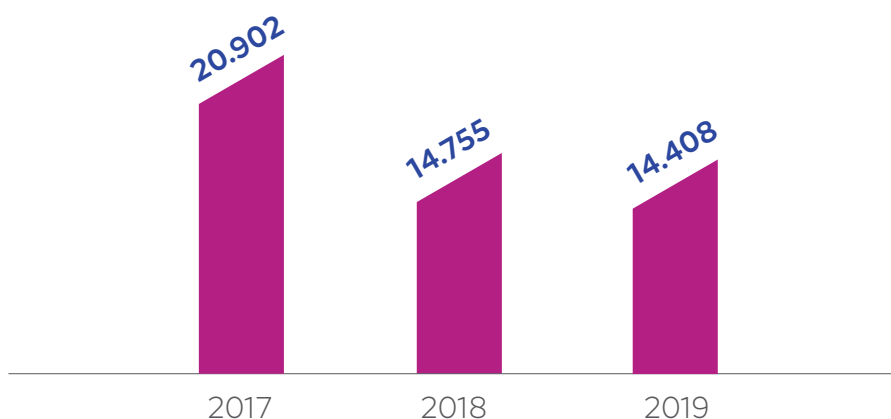
## MARGEM FINANCEIRA (R\$ milhões)



## DESPESA DE PROVISÃO PARA DEVEDORES DUVIDOSOS (PDD)

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

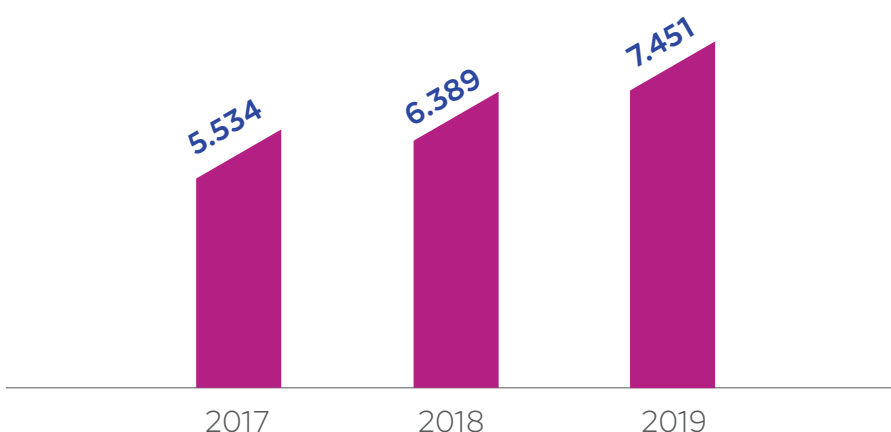
## PDD (EXPANDIDA) - DESPESA (R\$ milhões)



## OPERAÇÕES DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

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

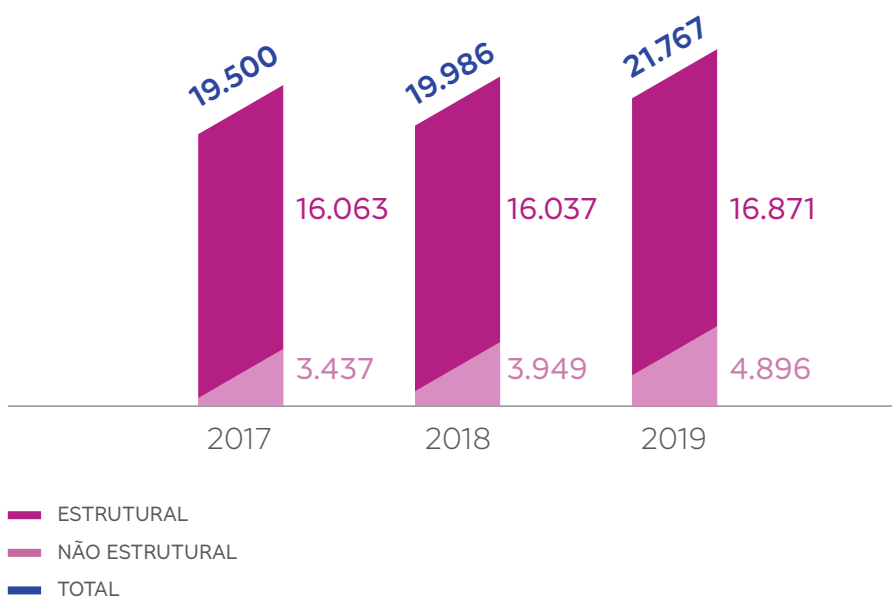
## LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO (R\$ milhões)



## DESPESAS DE PESSOAL

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

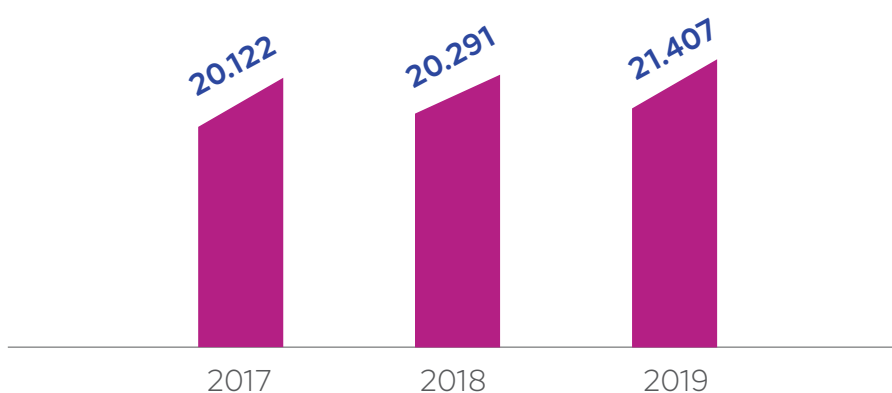
## DESPESAS DE PESSOAL (R\$ milhões)



## DESPESAS ADMINISTRATIVAS

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

## DESPESAS ADMINISTRATIVAS (R\$ milhões)



## ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL (IEO)

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

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

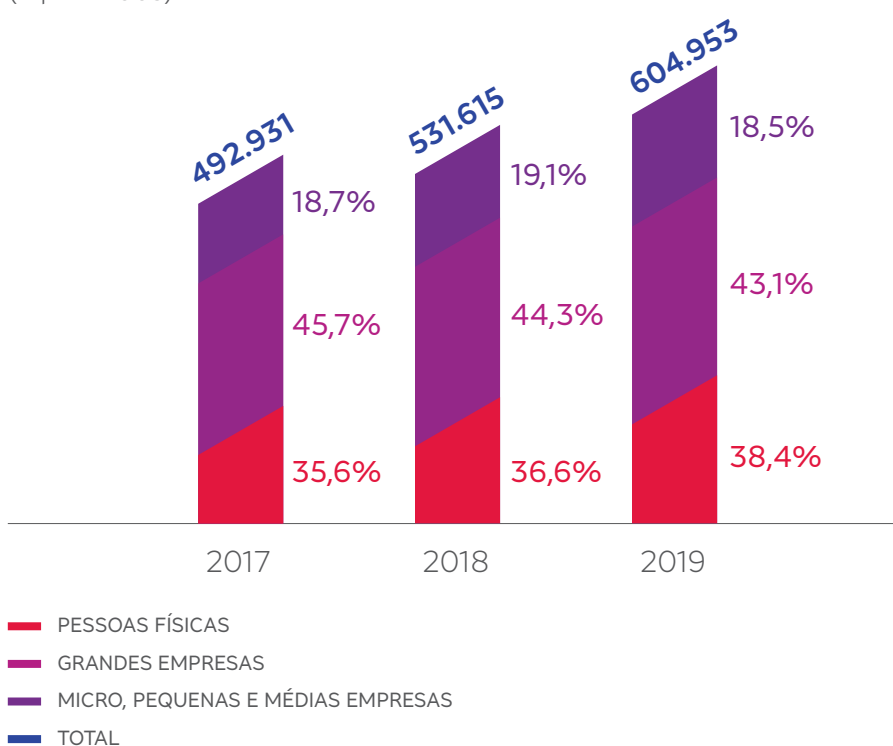
### ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL - %

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

## CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA

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

### CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA (R\$ milhões)



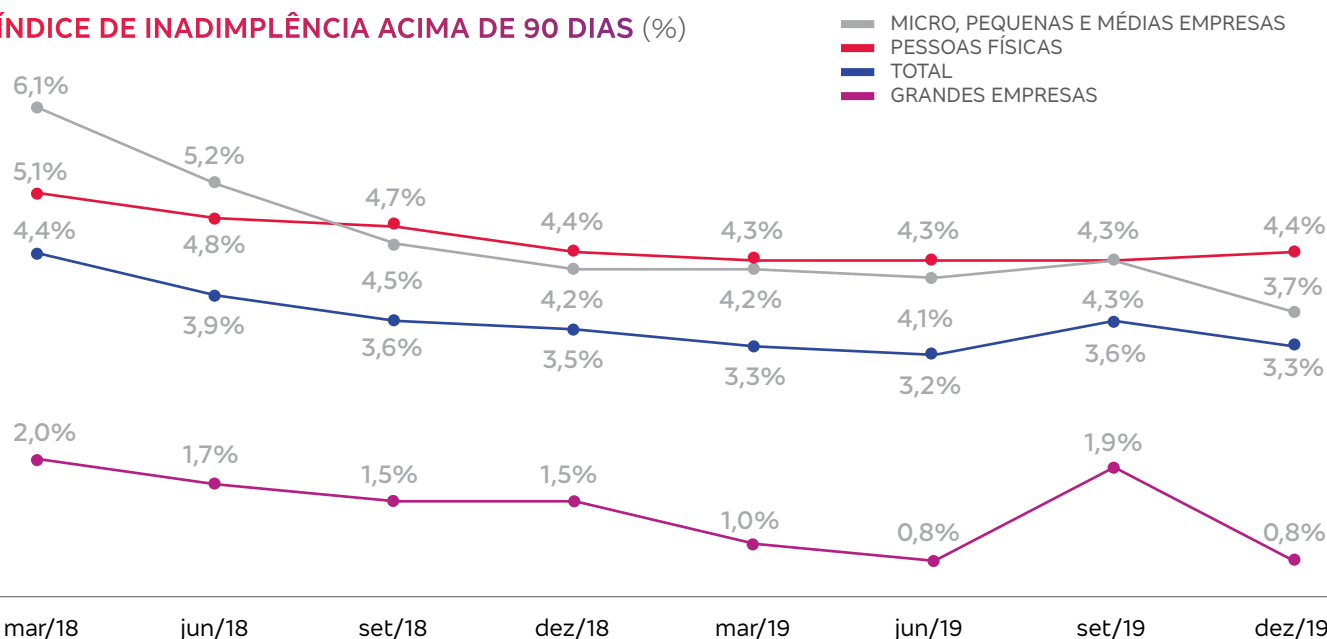
## ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA ACIMA DE 90 DIAS

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

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

pela melhora da inadimplência de grandes empresas e micro, pequenas e médias empresas. Destacamos que, desde o início de 2018, todos os segmentos apresentaram melhora no indicador e uma redução de 2,3 p.p. no índice total desde o pico da inadimplência em março de 2017.

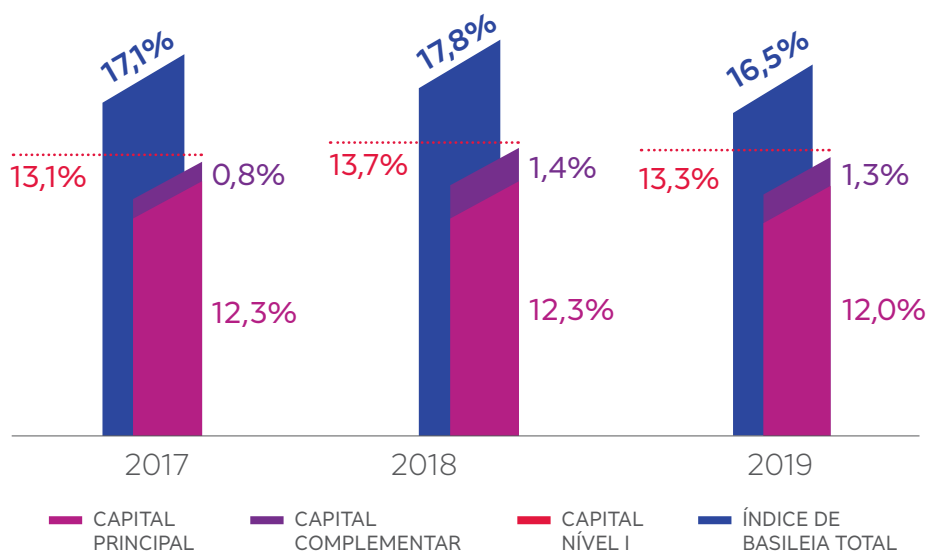
## ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA ACIMA DE 90 DIAS (%)



## ÍNDICE DE BASILEIA

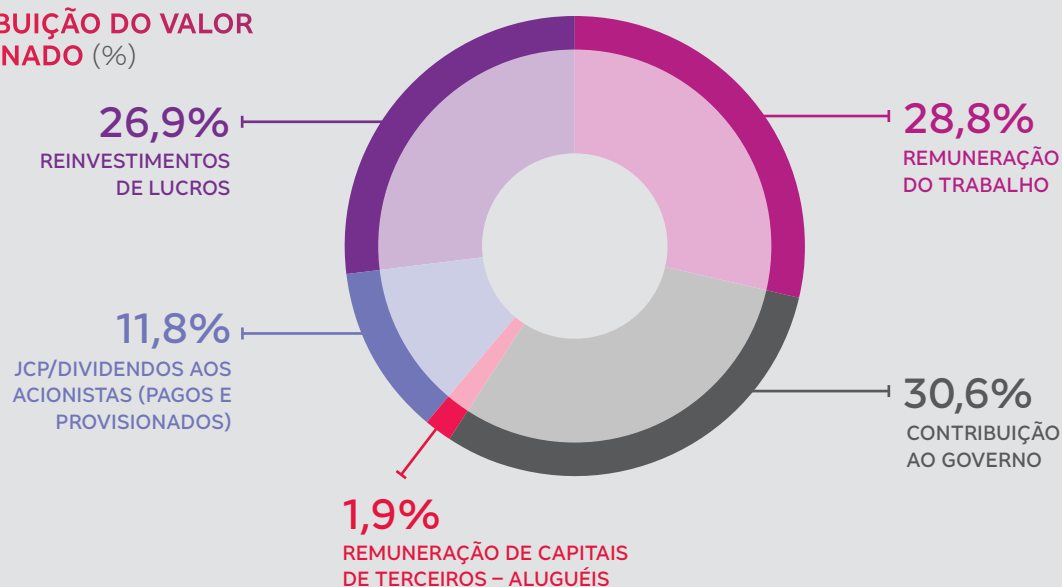
Em 2019, o índice total de Basileia registrou 16,5%, apresentando redução em relação ao ano de 2018, decorrente, principalmente, do pagamento de R\$ 8 bilhões de dividendos extraordinários, ocorrido em outubro de 2019, e dos ajustes prudenciais, impactado pelo aumento dos créditos tributários. Esses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

## ÍNDICE DE BASILEIA – BASILEIA III (%)





## DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (%)



## DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R\$ MILHÕES)

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

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

## ESTIMATIVAS PARA 2020

9% a 13%

carteira de crédito expandida

4% a 8%

margem financeira

3% a 7%

prestação de serviços

0% a 4%

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

1. Inclui o resultado financeiro da operação.

4% a 8%

Resultado das operações de seguros, previdência e capitalização<sup>1</sup>

R\$ 13,5 a

R\$ 16,5 bi

PDD expandida



# valor social

---

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



## funcionários

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

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

rizados) e proporcionar o equilíbrio entre vida profissional e pessoal. Explicitados em nossa Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização, esses preceitos direcionam a atuação do Departamento de Recursos Humanos.

Como uma Organização que sempre acreditou e segue acreditando no potencial de evolução conjunta do negócio e de nossos funcionários, seguimos comprometidos em impulsionar a carreira de nossos profissionais dentro do Bradesco. O resultado é que 56,4% de nossos funcionários tiveram suas carreiras movimentadas nos últimos dois anos. Para isso, contamos com diretrizes e práticas estabelecidas: avaliação de desempenho e mapeamento de competências para 100% da equipe; estruturação de planos de desenvolvimento individual (PDIs) e capacitações e desenvolvimentos profissionais suportados pela Unibrad – nossa

universidade corporativa –; pacote de remuneração e benefícios atrativo e alinhado ao mercado; e outras práticas que impactam significativamente o engajamento e a satisfação dos funcionários em trabalhar na Organização, a exemplo de nossas ações do Programa Viva Bem voltadas à saúde e ao bem-estar e nosso programa que estimula a participação em iniciativas de voluntariado ([www.voluntariosbradesco.com.br](http://www.voluntariosbradesco.com.br)).

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

Para suportar os processos de RH, novas soluções de tecnologia vêm sendo empregadas para garantir escalabilidade e uma melhor experiência ao público interno. Parcerias com *startups*, atualização de sistemas e o lançamento do Integra RH (plataforma unificada de gestão de pessoas) são algumas das frentes conduzidas com foco no capital hu-

mano da Organização. O Integra RH surgiu para aprimorar e integrar três pilares fundamentais: a Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad); as áreas de gestão do capital humano, responsáveis pela avaliação de performance e pelo processo de sucessão da Organização; e a área de Recrutamento.

### PLANEJAMENTO SUCESSÓRIO

Nosso Mapa de Sucessão identifica profissionais com potencial para assumir posições de liderança ou posições de maior complexidade na carreira de especialista. Até 2019, foram mapeados no processo sucessório 2.692 funcionários.

### PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

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

### SAÚDE E BEM-ESTAR

Para o Bradesco, é fundamental que os funcionários equilibrem vida profissional e pessoal. Desde 2012, contamos com o programa de bem-estar Bradesco Viva Bem, que teve sua estratégia reposicionada em 2019, focando em prevenção de doenças e promoção de hábitos, atitudes e comportamentos saudáveis. O programa se divide em três pilares (Viva Bem em Equilíbrio, Viva Bem Saudável e Viva Bem em Movimento), que englobam todas as nossas iniciativas de saúde e bem-estar.

## revitalização da matriz

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

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

Os espaços possuem áreas de convivência, de serviços (academia de ginástica, lavanderia, serviços de costura rápida, cabeleireiro, barbearia, manicure e pedicure, sapataria,

farmácia e mercado) e de alimentação, com cafés, lanchonetes e restaurantes.

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





## jornadas de aprendizagem

As capacitações e trilhas de desenvolvimento profissional seguem as diretrizes da Política de Educação, Capacitação e Desenvolvimento da Organização Bradesco e são oferecidas, em grande parte, pela Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad). A estrutura da Unibrad abrange 13 *campi*, 80 salas de aula e 12 auditórios em todo o País – atualmente está em construção uma nova unidade da Unibrad no bairro Barra Funda, na capital paulista. As formações e cursos disponibilizados na Unibrad se mantêm alinhados à estratégia do negócio, trabalham competências comportamentais e cada vez mais buscam atender aos desafios atuais, como os novos modelos de negócios, que ganham força com a crescente tendência da inovação e digitalização.

Para 2019, estabelecemos a meta de que 80% de nossos funcionários realizassem ao menos quatro soluções de aprendizagem na Unibrad ao longo do ano. Realizamos 2.780 cursos e mais de 84% dos funcionários concluíram o mínimo de quatro formações. Registramos mais

de 1 milhão de participações – 206 mil presenciais e mais de 829 mil via web. Os investimentos na universidade somaram R\$ 200 milhões.

Desde 2018, contamos também com a Unibrad digital (Unibrad.com.br), portal aberto a todos os *stakeholders* do Bradesco, incluindo clientes e familiares dos funcionários. Reúne artigos, notícias, agenda de eventos e cursos online. Os conteúdos do portal são construídos com base

em cinco grandes pilares: Carreira e Mercado, Inovação e Tecnologia, Ética, Educação Financeira e Diversidade. Buscamos desenvolver conteúdos atrativos e atuais para os usuários do portal, o que faz com que os pilares sejam sempre revisitados para que se mantenham alinhados às temáticas mais discutidas atualmente no mercado e considerem os conteúdos produzidos sistematicamente por nossa Universidade Corporativa.

---

Para 2019, estabelecemos a meta de que 80% de nossos funcionários realizassem ao menos quatro soluções de aprendizagem na Unibrad ao longo do ano.

### **DESENVOLVIMENTO NO GRUPO BRADESCO SEGUROS**

Criado em 2004, o Universo do Conhecimento do Seguro (UniverSeg) tem por objetivo capacitar e aprimorar o conhecimento e a cultura do seguro a funcionários e corretores, preparando-os para um mercado cada vez mais competitivo, ágil e inovador. São diversas ações em âmbito nacional, que visam o desenvolvimento técnico e comportamental. Em 2019, o UniverSeg totalizou 98.036 partici-

pações de funcionários e 40.589 de corretores.

Outro destaque é o programa Você em Foco, com palestras que trabalham o autoconhecimento e abordam temas relevantes e atuais, voltados à prevenção e aos cuidados com a saúde e à humanização das relações. No segundo semestre de 2019, a iniciativa incorporou um programa de *mindfulness* (atenção plena) e o programa Ética e Literatura para os gestores.

# diversidade e inclusão

Nosso compromisso com a diversidade e a inclusão está expresso no Código de Conduta Ética do Bradesco, na Política de Gerenciamento de Recursos Humanos e na Política de Diversidade e Inclusão, específica sobre o tema. Contamos com uma área dedicada à Diversidade como parte do Departamento de Recursos Humanos, responsável pela implementação de iniciativas que aprofundem a diversidade na Organização e fomentem o respeito e a dignidade do ser humano. No âmbito da alta administração, está estruturado o Comitê de Sustentabilidade e Diversidade, com reporte direto ao Conselho de Administração.

Mantemos iniciativas consolidadas no que diz respeito à inclusão de negros, pessoas com deficiência e mulheres. Estamos continuamente evoluindo nesses temas e na inclusão LGBTI+. Veja a seguir:

Funcionários na Sede do Bradesco (Osasco – SP)

## Reconhecimentos em 2019

- › **Presença no Bloomberg Gender-Equality Index** (Índice de Igualdade de Gênero – GEI), composto por 325 empresas que criam ambientes de trabalho para apoiar a diversidade e a equidade de gênero.
- › **Eleito uma das Melhores Empresas para a Mulher Trabalhar**, pelo Great Place to Work.
- › **Destaque Great Place to Work Melhores Empresas para as Pessoas com Deficiência**.
- › **Vencedor na categoria Melhores Práticas Culturais Étnico-Raciais**, no Prêmio Sim à Igualdade Racial do Instituto ID\_BR e do Great Place to Work.
- › **Eleito uma das Melhores Empresas da Diversidade**, pela Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial.





## MULHERES

Contamos atualmente com 50,4% de mulheres na Organização – nossa força comercial, por exemplo, já é predominantemente feminina. Trabalhamos para estimular o seu crescimento profissional e para que cada vez elas ocupem mais cargos de liderança. Desde 2018, somos signatários dos Princípios de Empoderamento das Mulheres e do movimento He For She, iniciativas da ONU Mulheres e do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU). Aderimos também à Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência contra Mulheres e Meninas, lançada em agosto de 2019 com o apoio da ONU Mulheres.

Mantemos ativo o Grupo de Afinidade de Gênero. Ele é formado por funcionárias de diversas áreas, voluntariamente engajadas no tema, e contribui com estudos, análises e proposição de ações voltadas à equidade de gênero e ao empoderamento feminino, garantindo que esses assuntos sejam endereçados de forma estratégica no Bradesco.

Em 2019, lançamos o Programa Lideranças #MulheresPraFrente, criado para fortalecer o protagonismo feminino. Inicialmente, o programa vem sendo trabalhado com

as gestoras da área de Atacado do Bradesco. Outra ação de destaque no ano foi o evento É da Nossa Conta, realizado no dia 25 de novembro (Dia Internacional pela Eliminação da Violência contra as Mulheres), com o objetivo de difundir o suporte que o canal interno Lig Viva Bem pode dar em casos de violência doméstica, como apoio social, emocional, jurídico e financeiro, com atendimento telefônico e presencial.



Evento É da Nossa Conta, realizado no dia 25 de novembro (Dia Internacional pela Eliminação da Violência contra as Mulheres)

## ETNIA

Em 2019, celebramos 15 anos da parceria com a Faculdade Zumbi dos Palmares (FAZP), por meio da qual buscamos alavancar a inclusão de negros no Bradesco e no mercado de trabalho. Em maio, mês que marca a Abolição da Escravatura, recebemos durante evento realizado na matriz os 50 estagiários contratados na 15ª turma Programa de Qualificação Profissional Bradesco.

Em 2019, o Bradesco contava com 26,4% de profissionais negros.

Para impulsionar a inclusão étnico-racial e garantir a não discriminação no Bradesco, contamos com o Grupo de Afinidade de Etnia, formado por profissionais de diversas áreas.

Somos signatários da Iniciativa Empresarial Pela Igualdade Racial, plataforma de articulação entre empresas comprometidas com a temática étnico-racial, incluindo iniciativas voltadas à empregabilidade de jovens negros.

---

## ACESSIBILIDADE NA MATRIZ

# A sede da Organização foi projetada para garantir a acessibilidade de pessoas com deficiência.

### PROFISSIONAIS COM DEFICIÊNCIA

Nosso foco em estimular o desenvolvimento profissional de nosso time se estende a todos os funcionários com deficiência. A eles, oferecemos oportunidades de qualificação profissional, acreditando e investindo em seus potenciais e entendendo as dificuldades impostas pela deficiência para tentar solucioná-las. Em 2019, o tema ganhou ainda mais relevância na Organização. Aderimos ao The Valuable 500, movimento global para garantir que a inclusão de pessoas com deficiência esteja na agenda das lideranças empresariais.

Com a Fundação Bradesco, desenvolvemos desde 2010 o Programa Bradesco de Capacitação à

Pessoa com Deficiência, que, em 2019, formou 39 profissionais, que ingressaram como funcionários da Organização. Imediatamente após a admissão, os novos funcionários iniciam o curso de Gestão Bancária. Suportado pela Fundação Bradesco e Unibrad, o curso tem duração de seis meses e inclui atividades práticas na rede de agências.

Os gestores desses profissionais também participam de capacitações e palestras. Os demais funcionários também podem realizar treinamentos específicos sobre o tema, como o curso Diversidade, Inclusão e Acessibilidade. Adicionalmente, organizamos ações internas que estimulam o debate, além de participarmos e patrocinarmos eventos externos.

## ORIENTAÇÃO SEXUAL E IDENTIDADE DE GÊNERO

Nosso compromisso com o tema foi ratificado em 2019 com a adesão ao Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, movimento que reúne grandes empresas em torno de compromissos de respeito e promoção de direitos humanos para o público LGBTI+ no ambiente empresarial e na sociedade.

Outra novidade de 2019 foi a estruturação do Grupo de Afinidade de Orientação Sexual e Identidade de Gênero. Os funcionários voluntários vêm trabalhando em soluções para sensibilizar nosso time quanto aos obstáculos

enfrentados por esse público na sociedade.

Outra ação ocorreu no mês de junho, mês do Orgulho LGBTI+, quando a sede do Bradesco foi colorida com as cores do arco-íris, cartazes, flâmulas e adesivos que destacam nosso compromisso com a inclusão.

Ainda oferecemos aos nossos funcionários a possibilidade de adotar o nome social. Por meio do canal Lig Viva Bem, oferecemos suporte social, psicológico e médico e auxílio jurídico para diversas questões, incluindo a transição de gênero.

---

Em 2019, aderimos ao Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, que fomenta a inclusão e o respeito desse público no ambiente empresarial.



*Nasci na periferia. Aos 17 anos, iniciei minha vida acadêmica na Faculdade Zumbi dos Palmares, tendo recursos para cursar somente o primeiro semestre. Foi quando conheci a parceria de inclusão entre o Bradesco e a faculdade. Fui aprovada no processo seletivo e conquistei meu primeiro emprego.*

*A oportunidade proporcionada pelo Bradesco, somada à minha dedicação e ao meu empenho, permitiu que eu concluísse a graduação, me capacitasse e ampliasse minhas perspectivas. Fui efetivada e hoje, aos 24 anos, sou gerente, certificada na CPA10 (certificação da Anbima). Já estou estudando para obter a certificação CPA 20, visando a novos rumos para trilhar na Organização."*

**Mary Grace Fernandes Ribeiro**  
gerente de contas do Bradesco



# clientes

Com foco total no cliente, trabalhamos para assegurar comodidade, eficiência, rapidez e segurança a todos os nossos clientes, oferecendo a cada um as soluções mais adequadas de acordo com seu perfil e suas necessidades. O principal objetivo é garantir sempre a melhor experiência – presencial ou digital – e o maior nível de satisfação com nossa Organização.

Contamos com uma estrutura de atendimento segmentada, com profissionais que atendem de maneira customizada a nossos clientes pessoa física e jurídica. Também investimos de forma sistematizada em tecnologia e inovação para disponibilizar soluções digitais que tornem ainda mais amigáveis e fluidas as interações cotidianas dos clientes com o Bradesco. O resultado fica evidenciado pelo número de correntistas digitais, que chegou a 17,1 milhões em 2019, aumento de 1,8 milhão de correntistas digitais em comparação com dezembro de 2018.

Encerramos o ano com 96% das transações realizadas via canais digitais (*internet banking*, Bradesco Celular, máquinas de autoatendimento e Fone Fácil), com ênfase para o aplicativo Bradesco Celular. O número de créditos liberados (R\$) tanto para pessoa física quanto jurídica cresceu 87% em 2019.

Considerando todos os canais digitais, o crescimento foi de 43% no ano.

A BIA (Bradesco Inteligência Artificial) aprende mais a cada dia, e o número de interações com a assistente pelo aplicativo do Bradesco, WhatsApp ou Google Assistente, Alexa (serviço da Amazon) e Apple Business Chat aumentou 205% em 2019, se comparado ao ano anterior.

As próximas fases permitirão que a BIA aprenda novos assuntos e possa ser ainda mais transacional, oferecendo uma experiência agradável, eficiente e intuitiva para os usuários.

---

Nosso objetivo é garantir a melhor experiência – digital ou presencial – ao cliente e mantê-lo sempre satisfeito.

A tecnologia também suporta as atividades de nossos profissionais na rede de agências. Por meio do Bradesco Link, os gerentes têm à disposição diversos produtos e serviços para consultar e contratar pelo celular corporativo, garantindo o melhor atendimento.



# 96%

das transações  
realizadas nos canais  
digitais em 2019

## Desenhamos um novo formato para nossa rede de agências, que reforça nosso papel consultivo aos clientes.

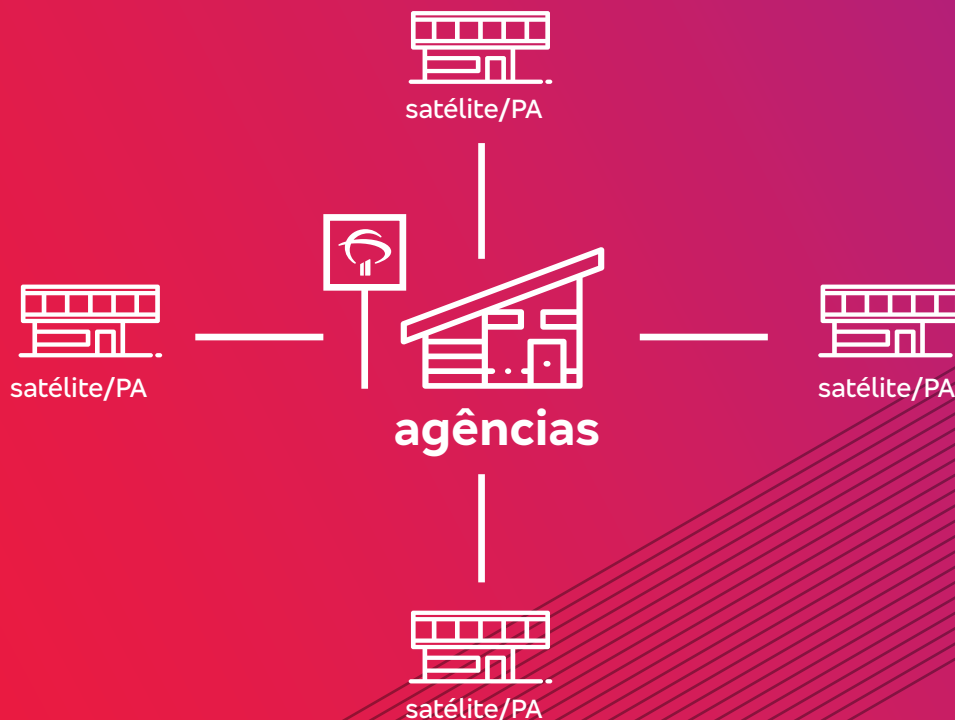
Todo esse contexto confere às agências um caráter cada vez mais consultivo e menos operacional, o que nos fez dar sequência a um processo de readequação de nossa rede. Também estamos investindo no redesenho das agências, em dois formatos: agências menores (saté-

lites) que se conectam a agências maiores (*hubs*). Mantemos, no entanto, nossa presença em todas as regiões do País.

Somados, esses movimentos nos ajudam a oferecer o melhor atendimento e o melhor portfólio de produtos e serviços a nossos mais de 72 milhões de clientes, entre correntistas e aqueles que não possuem conta cor-

rente, mas contratam algum serviço ou produto do amplo portfólio Bradesco. Após estruturarmos, em 2018, uma área específica para atender os não correntistas e fortalecer nossas relações com esse público, em 2019 lançamos o Portal Não Correntista ([banco.bradesco/naocorrentista/](http://banco.bradesco/naocorrentista/)), onde esses clientes podem contratar sem sair de casa uma série de produtos e serviços do Bradesco.

### NOVO MODELO PARA AS AGÊNCIAS





## primeiro PA Móvel Bradesco

O Bradesco lançou sua primeira Unidade Móvel de Negócios (PA Móvel) em 2019, totalmente equipada e preparada para levar a Marca Bradesco a todos os lugares – especialmente em feiras e eventos –, garantindo atendimento de qualidade e o amplo portfólio de produtos e serviços do Banco.

Na unidade móvel, é possível solicitar a abertura de contas, acessar os sistemas do Bradesco, cadastrar senhas, solicitar cartão de crédito/débito, realizar operações de crédito (via terminal finan-

ceiro), baixar o app Bradesco e realizar biometria, entre outros serviços. A unidade disponibiliza também uma máquina de Autoatendimento (sem a opção de saques e depósitos).

Em 2019, o PA Móvel Bradesco esteve presente em diferentes eventos nos estados de São Paulo, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina. A previsão é colocar em operação mais duas unidades em 2020.



## NOVA SEDE NO CENTRO FINANCEIRO DE SÃO PAULO

Inauguramos, em 2019, um novo escritório estrategicamente localizado em um dos principais centros financeiros de São Paulo, com aproximadamente 19 mil m<sup>2</sup> e 14 andares. Abriga as equipes do BBI, corporate, internacional & câmbio, private e BRAM (Bradesco Asset Management).

## NAS REDES SOCIAIS

A área de redes sociais do Bradesco nasceu em 2004 e atua de forma pioneira e inovadora, tornando-se referência de mercado. Com foco em relacionamento, cocriação de conteúdos e negócios e monitoramento da marca, estamos presen-

tes no Facebook (5,1 milhões de seguidores), Twitter (179 mil seguidores), LinkedIn (943 mil seguidores – nessa rede também ocupamos a 12ª posição na lista LinkedIn Top Companies), Instagram (243 mil seguidores), Medium e YouTube, onde alcançamos 3,2 milhões de inscritos. São, ao total, mais de 9 milhões de seguidores.

Nas redes sociais, nos posicionamos como um banco referência em conteúdo para toda a comunidade. Por meio de uma linguagem natural e fluida, desenvolvemos conteúdos não só voltados para produtos e serviços, mas também para a disseminação de nossos valores e

a promoção da arte e cultura. São FAQs (Bradesco Explica), lives sobre investimentos e tendências de mercado com a oferta de produtos compatíveis, além de conteúdos diversificados, como a cobertura que fazemos do festival anual Lollapalooza.

Além disso, contamos com uma equipe própria de especialistas em mídias sociais, que trabalham atendendo às demandas dos clientes e não clientes 24 horas por dia, todos os dias da semana. Dessa forma, as conversas e interações com os usuários passam a ser perenes e personalizadas e tornam a experiência do cliente mais positiva.

## REDES SOCIAIS EM NÚMEROS



Mais de

9 milhões

de seguidores nas  
redes sociais



Presente na

LinkedIn  
Top Companies



3,2 milhões

de inscritos no YouTube

Com mais de

1,9 bilhão

de visualizações  
(acumulado 2014 a 2019)

Com o curta de animação **#BrilheDoSeuJeito**, ultrapassamos a marca de 190 milhões de visualizações em um único vídeo e fomos o vídeo de marca mais visto no YouTube em 2019.



## satisfação

No Bradesco, adotamos um modelo que coloca o cliente como protagonista no nosso processo de tomada de decisões, sempre com o propósito de torná-las mais efetivas e transparentes. Para isso, ajustamos sistemas, produtos, serviços e soluções, cada vez mais alinhados às necessidades de cada um. De forma combinada, fontes primárias

contribuem na captura do *feedback* dos clientes e da percepção do consumidor, apontando tendências futuras que permitam antecipar soluções, alavancar possibilidades e multiplicar oportunidades.

Periodicamente, realizamos pesquisas com os clientes e a concorrência, adotando como principal metodologia o Net Promoter Score – NPS. Consagrado pelo uso e pelos resultados, o NPS avalia o grau de recomendação e a lealdade dos clientes no relacionamento com o Banco, canais de atendimento, produtos e serviços oferecidos. Essa é uma pesquisa nacional, direcionada a todos os segmentos em que atuamos, tanto no Varejo como

---

Capturamos de forma contínua a percepção dos clientes, de acordo com cada etapa de sua jornada e sua experiência no Bradesco.

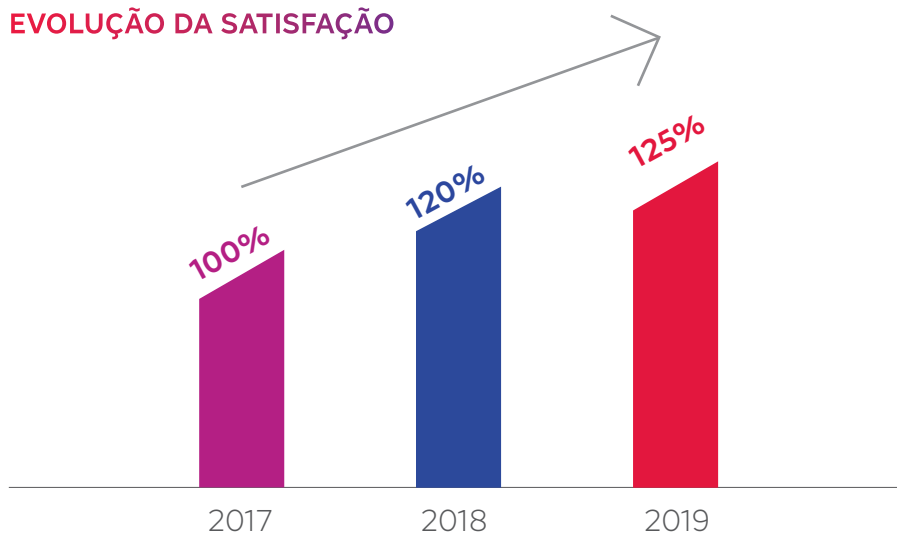


Espaço de atendimento de clientes, sede do Bradesco na Av. Faria Lima (São Paulo – SP)



no Atacado. Além de levantamentos baseados no NPS, realizamos pesquisas contínuas e pontuais utilizando diversas metodologias quantitativas e qualitativas, por exemplo: Tracking de Marca e Comunicação, Neurociência, Usabilidade, Satisfação de Canais, Teste de Conceito de Produtos e Serviços, Mystery Shopper e Comunidade de Clientes, entre outras. Com isso, compreendemos melhor as tendências, hábitos e atitudes, avaliamos a percepção do cliente em relação à nossa marca e desenvolvemos produtos e serviços alinhados às suas necessidades. Considerando 2017 como base 100, tivemos uma evolução de 25% para 2019 na avaliação segundo a metodologia.

## EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO



Nota: 2017 Base 100



Espaço de Negócios Digitais  
Shopping Tamboré (Barueri – SP)

## CONHECER PARA APERFEIÇOAR

Para garantir a evolução permanente dos nossos indicadores de eficiência e desempenho, desde 2019 estamos trabalhando no desenvolvimento de um novo modelo voltado à captura massiva e contínua da percepção do cliente, de acordo com cada etapa de sua jornada e sua experiência no Bradesco. Queremos ir além da métrica. Dessa forma, e tratando de perto todos os pontos de contato, elevamos o nível e a qualidade das informações sobre as necessidades e expectativas de nossos consumidores, um conhecimento fundamental para aperfeiçoar relacionamentos e ampliar os parâmetros de satisfação. O caminho para essa transformação é uma longa jornada, mas já avançamos de forma significativa com a liderança. Queremos ser percebidos como uma empresa que facilita a vida do cliente, compartilha seus desafios e o ajuda a realizar seus sonhos.

## COMITÊ DA QUALIDADE

Para transformarmos percepções e preferências em ações efetivas de aprimoramento de produtos, serviços e soluções, garantindo dessa forma as bases de um círculo virtuoso de melhoria contínua, contamos com o Comitê de Qualidade. Essa estrutura de governança gera o envolvimento e o comprometimento de todos os departamentos e hierarquias do Banco. Seus vários grupos de trabalho, a comissão e o comitê executivo são formados por participantes multidisciplinares de todas as áreas que, direta ou indire-

tamente, contribuem para oferecer ao cliente a melhor experiência no relacionamento com o Bradesco.

No Comitê de Qualidade, os resultados capturados por meio de pesquisas e reclamações servem como referência para a identificação de causas-raiz dos problemas. Tudo é aprofundado e desdobrado pelos grupos de trabalho e

transformado em ações de correção, garantindo maior assertividade e uma melhor experiência ao cliente, passo fundamental para a sua fidelização e evolução dos nossos produtos, serviços e processos.

O Comitê de Qualidade é uma estrutura dedicada a avaliar a percepção do consumidor e propor planos de melhoria permanente, garantindo ao cliente a melhor experiência e a melhor jornada.

## GOVERNANÇA DO COMITÊ DA QUALIDADE







# fornecedores



A escala e a capilaridade de nossa Organização fazem de nossos fornecedores parceiros imprescindíveis para alcançarmos nossas metas e resultados e entregarmos nossas melhores soluções aos clientes, sempre com qualidade e eficiência. Em 2019, nossa base registrava 7.693 fornecedores cadastrados; foram homologados 1.151 novos fornecedores no período.

As diferentes etapas de nosso relacionamento com esse público estratégico são pautadas pelas recomendações presentes em uma série de normas, políticas e programas internos, que podem ser acessados nos sites [bradescofornecedores.com.br](http://bradescofornecedores.com.br) e/ou [banco.bradesco/ri](http://banco.bradesco/ri).

Também nos orientamos pelas diretrizes do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e do Índice Dow

Jones de Sustentabilidade (DJSI), dos quais fazemos parte.

Para se tornar um fornecedor do Bradesco, é preciso passar por um processo de homologação, sob responsabilidade do Departamento de Compras, que avalia a conformidade das empresas sob os pontos de vista cadastral, comercial, econômico-financeiro e socioambiental.

## **MONITORAR E DESENVOLVER**

A partir do momento em que os fornecedores começam a atuar em

parceria com o Bradesco, trabalhamos para monitorar os riscos e impactos dessa rede e desenvolvê-la, possibilitando que nossos fornecedores potencializem seus negócios. Esse é o caso do Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS), que realiza auditorias periódicas sobre três pilares socioambientais: responsabilidade social, meio ambiente e saúde e segurança. O procedimento é adotado para todos os fornecedores considerados

---

Em 2019, todos os novos fornecedores homologados foram avaliados com base em critérios socioambientais.

## A CADEIA DE FORNECIMENTO EM NÚMEROS

1.151

novos fornecedores homologados em 2019

volume de compras superior a

R\$19 bilhões

7.693

empresas integram a atual base de fornecedores

2.696

contratos ativos em 2019

críticos – empresas dos setores de segurança e vigilância, *call center*, comunicação de dados e voz, transporte de custódia de valores, cartões, obras civis, vestuários, cadeia da madeira, comunicação visual, fabricação de equipamentos de infraestrutura e serviços e equipamentos de tecnologia da informação. Após as auditorias, o fornecedor precisa traçar planos de ação para as não conformidades e oportunidades de melhorias identificadas. Em 2019, realizamos 250 auditorias *in loco*, todas com plano de ação.

Desde 2006, realizamos anualmente o Encontro de Fornecedores, outro momento de conscientização

desse público sobre a importância de adotar práticas socioambientais positivas, além de disseminarmos a relevância da sustentabilidade para o Bradesco. A edição de 2019 abordou os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, da Agenda 2030, da ONU. O encontro contou com a presença de 189 pessoas de 80 fornecedores.

---

## análises financeiras

Em maio, lançamos o projeto de análise financeira de fornecedores entrantes e contratados, no qual são analisados o balanço patrimonial dos últimos três exercícios, certidões públicas e informações comerciais. A avaliação gera um relatório, no qual os fornecedores são enquadrados em diferentes níveis de risco, podendo variar de baixo risco a altíssimo risco. Para os fornecedores classificados com alto risco ou altíssimo risco, realizamos uma tratativa com os gestores internos de contratos para entendimento do motivo dessa classificação com o fornecedor. Em 2019, foram concluídas 315 análises.

Também realizamos o primeiro diagnóstico de dependência financeira de nossos fornecedores em relação à Organização.

---





# Órgãos reguladores

No Brasil, as atividades e operações das instituições financeiras e seguradoras são regulamentadas pelo Governo, o que exige da Organização interagir de modo permanente com diferentes órgãos reguladores – Banco Central, Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Superintendência de Seguros Privados (Susep) e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), entre outros.

Para fomentar a higidez dessa interação constante, o Departamento de Relações Institucionais apoia o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva no relacionamento institucional com órgãos públicos e organizações privadas no acompanhamento dos assuntos pertinentes.

Adicionalmente, para garantir que o Bradesco cumpra todas as leis e regulamentações ou códigos de autorregulação aplicáveis, do Brasil e do exterior, contamos com normas e políticas internas específicas, caso da Política Corporativa de Conformidade (*Compliance*) e da Norma Corporativa de Conformidade ao Atendimento às Requisitos Regulatórios, gerenciadas pelo Departamento de *Compliance*, Conduta e Ética (DCCE).

O Grupo Bradesco Seguros também conta com uma estrutura própria para atender aos órgãos reguladores que supervisionam suas atividades – Susep, ANS e Previc, entre outros. Por meio da área de Controles Internos e *Compliance*, auxilia na aderência às regulamentações aplicáveis, monitora o recebimento e as respostas às correspondências emitidas pelos reguladores, atende às demandas regulatórias periódicas e acompanha as fiscalizações.

---

Normas e políticas internas garantem que o Bradesco cumpra todas as regulamentações a que a Organização está sujeita.

## **INTERAÇÃO COM ORGANIZAÇÕES SETORIAIS**

O Bradesco também acredita na relevância de fazer parte de entidades setoriais para acompanhar e contribuir nas principais discussões que possam gerar impactos positivos para a Organização, os setores dos quais participamos e, de forma ampla, a situação socioeconômica do País.

Exemplos de entidades que integramos são a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), a Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde), a Federação Nacional das Empresas de Seguros Privados, de Capitalização e de Previdência Complementar Aberta (Fenaseg) e a Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg).



# sociedade

Além da Fundação Bradesco, buscamos gerar valor positivo para a sociedade por meio de várias frentes de atuação. Contribuímos com o desenvolvimento socioeconômico das pessoas e do País, graças à nossa extensa rede de atendimento, que alcança todos os municípios do Brasil – via agências, postos de atendimento (PAs) ou correspondentes bancários (Bradesco Expresso) – e a nossos vários canais digitais e de atendimento remoto, possibilitando o acesso de milhões de pessoas ao sistema financeiro. Mas sabemos que é possível fazer mais e, por isso, aproveitamos nossa expertise no setor financeiro para promover e apoiar ações de educação e inclusão financeira. Como uma relação em que todos ganham, nossos esforços nessa frente impulsionam a bancarização de um número cada vez maior de pessoas e fomentam o uso racional do dinheiro e o crédito responsável. Como contrapartida, colocamos em prática nosso compromisso com a sustentabilidade financeira e a responsabilidade social e fortalecemos o relacionamento com parceiros, clientes, futuros clientes e a comunidade como um todo.

São distintas iniciativas que têm como foco a educação e a inclusão financeira, desde portais na web dedicados ao tema, passando pelo compartilhamento de conteúdos nas redes sociais e a organização de palestras com o apoio de nossos

funcionários até soluções e produtos do portfólio Bradesco, pensados para facilitar a bancarização e o acesso ao crédito. Esse é o caso do Microcrédito, um produto inclusivo direcionado aos pequenos negócios, que incentiva os empreendedores a impulsionar suas atividades produtivas, direcionando os recursos para a aquisição de bens, equipamentos, ampliação do negócio ou como capital de giro.

Na internet, mantemos nosso Portal de Educação Financeira, com conteúdos didáticos organizados por temas (Organize suas finanças; Aprenda a economizar, EducaKids e outros) e outras ferramentas interativas. Outro canal educativo dispo-

nível é o blog Saber para Crescer no Facebook, que reúne cerca de 500 mil seguidores. Desde 2018, estão no ar também o Portal MEI, voltado a quem já é ou quer se tornar microempreendedor (*leia mais no capítulo Inovação*), e o Portal de Investimentos, com vídeos educativos, simuladores e informações sobre produtos de investimentos.

Desde que a Unibrad, a universidade corporativa do Bradesco, ganhou o seu portal na web, qualquer pessoa conectada à internet pode acessar artigos, notícias e cursos online, como o de finanças pessoais. Nas redes sociais, o Bradesco faz uma série de publicações em vídeos e imagens em torno do tema, tra-

---

## Trabalhar a educação e a inclusão financeira: uma de nossas formas de gerar valor positivo para toda a sociedade.

zendo questões reais e convidando especialistas na área de economia, com destaque para a série Da Sua Conta, lançada em dezembro de 2019, com Mari Ferreira, especialista em educação financeira. A série pode ser vista no IGTV (Instagram) e contará com mais episódios durante 2020. Em 2019, a Unibrad firmou parceria com a Saint Paul Escola de Negócios e disponibilizou gratuitamente uma série sobre finanças

pessoais batizada de Na Real, com vídeos, apresentações e podcasts, que reúnem dicas, técnicas, exemplos práticos e situações reais, além de planilhas e exercícios. A série pode ser acessada via aplicativo *mobile* ou pelo computador e, após cada episódio, o participante pode receber um certificado. Os vídeos da série já ultrapassaram mais de 166,6 mil visualizações. Confira em: [www.serienareal.com.br](http://www.serienareal.com.br)

A Unibrad também contribui para disseminar a cultura do uso racional do dinheiro e do consumo consciente ao oferecer, além do site, soluções de aprendizagem e programas educacionais a microempreendedores, alunos de escolas públicas e privadas, moradores de comunidades de baixa renda, tribos indígenas e comunidades ribeirinhas da Amazônia, entre outros públicos.

Para o Grupo Bradesco Seguros, o equilíbrio das finanças também

é fundamental para a qualidade de vida, pois a liberdade financeira contribui para o bem-estar e a saúde. Por isso, é considerado um dos quatro pilares para se ter uma vida longa (finanças, bem-estar, conhecimento e convivência). O Grupo promove diversas ações voltadas ao tema. Em novembro, uma empresa especialista palestrou para funcionários nas unidades do Rio de Janeiro, Curitiba e Alphaville – nesta última unidade, houve transmissão ao vivo para as demais localidades e para os familiares e amigos dos funcionários. No Portal de Negócios,

canal na web para o corretor de seguros, foram incorporadas novas funcionalidades para contribuir com a gestão dos negócios e o contato com seus clientes, além das já existentes: cotações, apólices a renovar e consultar as apólices, entre outras.

Para os clientes, o Grupo Segurador disponibiliza em seu portal simuladores de seguros de vida e planos de previdência, seguro de automóveis, seguro viagem e outros. Com as ferramentas, os interessados inserem seus dados pessoais e conhecem quais produtos são os mais adequados ao seu perfil. Os canais de comunicação também tiram dúvidas com especialistas sobre uso consciente dos produtos e serviços, educação financeira e consumo consciente. Já o Manual do Segurado contém as normas e detalhes do plano de saúde contratado, ajudando os segurados a utilizar seus planos de forma consciente. O portal Viva a Longevidade ([vivaalongevidade.com.br](http://vivaalongevidade.com.br)) também divulga diversos artigos sobre educação financeira.



*Me mudei para a comunidade de Tumbira e comecei a fazer pão artesanal, mas não conseguia padronizar os tamanhos. Com o microcrédito do Bradesco, comprei o equipamento que resolveu esse problema e meu trabalho também ficou muito mais rápido. O próximo passo é montar minha padaria e instalar todo o maquinário necessário."*

**Joaquim da Costa Filho**  
padeiro da comunidade ribeirinha de Tumbira, que fica às margens do Rio Negro, na Amazônia.



## na web

Portal de Educação Financeira, Saber pra Crescer, Portal MEI e Portal de Investimentos: orientação e educação financeira para todos.

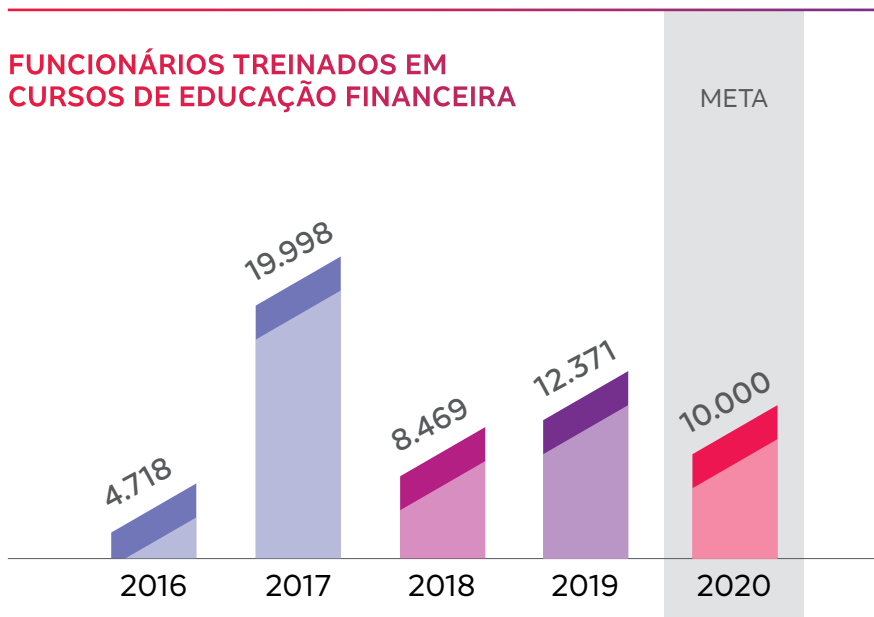


## FUNCIONÁRIOS: PORTA-VOZES DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Os funcionários também passam por treinamentos relacionados à educação financeira. Em 2019, capacitamos 12.371 profissionais do Bradesco, acima da meta estabelecida de treinar 10 mil funcionários no ano. Como porta-vozes da Organização, eles nos ajudam a disseminar a educação financeira diariamente, no trabalho, orientando os clientes, e em casa, com familiares e amigos, além de participarem de uma série de eventos que organizamos todos os anos.

Desde 2010, realizamos os Encontros Regionais Bradesco, em locais com déficit de desenvolvimento. Abertos à comunidade, os encontros incluem palestras ministradas pela equipe comercial do Bradesco Expresso sobre gestão das finanças pessoais e uso responsável do crédito e dos demais produtos e serviços financeiros, além da distribuição de materiais educativos. Desde 2015, o projeto já soma mais de 75,6 mil participantes e, em 2019, foram 15.121 participantes nos 319 encontros – a meta era realizar 320 encontros para 16 mil pessoas.

## FUNCIONÁRIOS TREINADOS EM CURSOS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA



A Unibrad desenvolve o projeto Unibrad Semear desde 2018, em parceria com o Programa Voluntários Bradesco e a empresa social Carlotas. O objetivo é desenvolver a comunidade em temas de educação financeira e em competências socioemocionais. Após impactar 1.050 pessoas da região de Rio Pequeno (SP) na primeira edição, em 2019 a iniciativa foi ampliada e levada a outro município do interior de São Paulo, beneficiando

do cerca de 5 mil alunos da rede municipal. O projeto começou com a capacitação dos funcionários voluntários. Eles capacitaram os professores da rede pública, que se tornaram os multiplicadores de assuntos de educação financeira para estudantes do terceiro ano do Ensino Fundamental.

## em parceria

Também apoiamos iniciativas externas, como a Feira do Empreendedor, do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), voltado a micro e pequenos empreendedores e microfranquias. O Grupo Bradesco Seguros integra a Microinsurance Networking, que fomenta os serviços de seguros para pessoas de maior vulnerabilidade socioeconômica, e a Comissão de Seguros Inclusivos, da CNseg.



## Inclusão financeira

Em nosso portfólio, contamos com produtos e serviços que fomentam a inclusão financeira. Alguns dos produtos são voltados exclusivamente a empresas de pequeno e médio portes inseridas no contexto dos Arranjos Produtivos Locais (APLs), aglomerações de empresas e empreendimentos localizados em um mesmo território, que apresentam especialização produtiva e possuem alguma articulação e governança. O Bradesco é a única organização privada do setor financeiro a participar dos grupos de trabalho para APLs, iniciativa do Governo Federal. Nosso trabalho se estende a 423 APLs, que atendem a mais de 47 mil empresas, de 57 setores de economia, em 1.543 municípios brasileiros. Nosso envolvimento com o movimento viabilizou um acordo com o International Finance Corporation (IFC), do Banco Mundial, e um grupo de bancos internacionais para oferecer empréstimos exclusivos a esse público. Em 2018, captamos US\$ 300 milhões, pelo prazo de três anos, em uma linha de financiamento do IFC. Contamos, ainda, com outros produtos, como composição de estoque e microcrédito.

Contamos com outros produtos que também geram ganhos ao meio ambiente e à sociedade, caso dos programas de recompensas de nossos cartões, que possibilitam aos clientes doar os pontos resgatados para projetos sociais, e os produtos de renda fixa e variável, que consideram critérios socioambientais

Outros exemplos são a nossa conta universitária, que pode ser aberta sem comprovação de renda e inclui produtos e serviços exclusivos, e a Click Conta Bradesco, voltada a jovens de até 17 anos que recebem mesada ou outros créditos, que, com a orientação do Bradesco, aprendem desde cedo a cuidar bem das finanças, além da conta MEI, 100% digital e com vantagens exclusivas para os microempreendedores brasileiros.

O Grupo Bradesco Seguros também disponibiliza uma série de produtos que incentiva a inclusão e a educação financeira. São vários planos de previdência privada que demandam um investimento mensal baixo

e estimulam o uso consciente do dinheiro e o planejamento futuro. Os seguros de vida, com várias opções acessíveis, são outra forma de conscientizar os clientes sobre a importância de proteger financeiramente os familiares em momentos delicados. Os seguros de vida para micro e pequenas empresas também têm valor acessível. A Bradesco Saúde oferece o produto efetivo para empresas a partir de três vidas. O produto oferece o melhor equilíbrio entre disponibilidade, qualidade e eficiência a custos competitivos. O Microseguro Proteção Pessoal Losango é outra opção, incluindo coberturas por desemprego involuntário, invalidez permanente total por acidente e morte acidental. O Grupo disponibiliza também o seguro de automóvel destinado a pessoa física e jurídica, Seguro Auto Light, que se destaca por oferecer as principais coberturas e benefícios do seguro tradicional com o preço mais em conta, além de ser o primeiro produto da Bradesco Auto/RE com papeleria 100% digital.

---

## O Bradesco é a única organização privada do setor financeiro a participar dos grupos de trabalho para APLs, iniciativa do Governo Federal.

### **ESTAR ONDE O CLIENTE ESTÁ**

Para além dos produtos, também dispomos de soluções para tornar mais fácil o acesso de pessoas ao sistema bancário e ao crédito. Por meio do Bradesco Expresso e dos postos de atendimento (PAs), estamos em pequenos municípios ou cidades afastadas, cuja oferta de serviços bancários ainda é baixa. Em

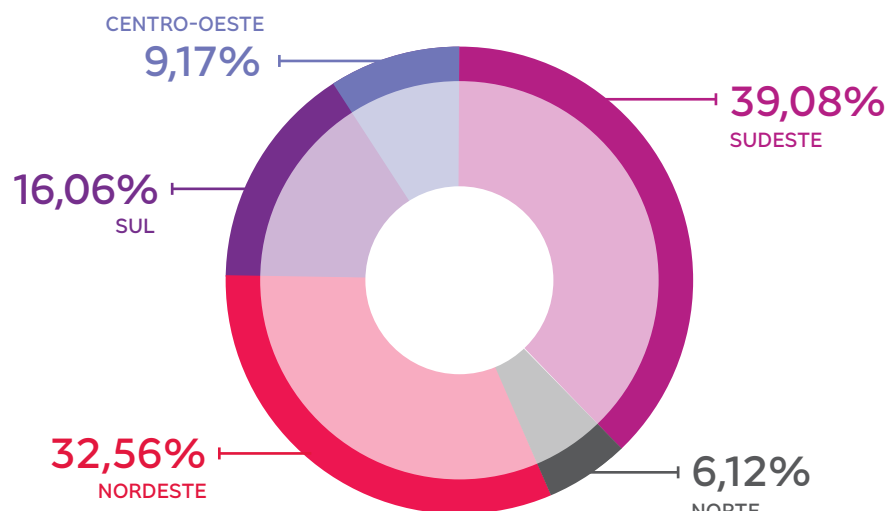
2019, o Bradesco registrou 1.456 PAs em cidades que não possuem outra instituição financeira. Em outros 1.307 municípios, mantemos presença por meio de 2.998 pontos da rede Bradesco Expresso.

Seguimos operando nossa agência flutuante, na embarcação Voyager V, que percorre o Rio Solimões, entre

Manaus e Tabatinga, no Amazonas, facilitando a vida de cerca de 250 mil pessoas – a maioria indígena – que vivem em regiões remotas do norte do Brasil e antes precisavam se deslocar até cidades maiores para fazer saques e outras operações bancárias. Nossa agência-barco também estimula a economia local dessas 50 comunidades ribeirinhas e 11 municípios.

Também estamos presentes em comunidades remotas do Amazonas, que fazem parte de unidades de conservação. A iniciativa é fruto de nossa parceria com a Fundação Amazonas Sustentável (FAS) e garante atendimento a mais de 4 mil pessoas. A Unibrad promove ações de educação financeira e estímulo ao empreendedorismo em 397 comunidades, que, em 2019, beneficiaram 2,4 mil pessoas.

### DISTRIBUIÇÃO DA REDE BRADESCO EXPRESSO, POR REGIÃO (%)



*Quando chegou a proposta de implantar o Bradesco Expresso em nossa pousada e em nosso restaurante achei que não ia funcionar. Mas os técnicos me orientaram e logo me adaptei a atuar como correspondente bancário. O Bradesco Expresso fortaleceu muito a economia local. Os comerciantes não precisam mais ir até a cidade fazer suas compras nem os idosos para receber seus benefícios e os turistas também utilizam os serviços e hoje gastam mais na comunidade."*

**Roberto Brito**

empreendedor turístico da comunidade ribeirinha de Tumbira, que fica às margens do Rio Negro, na Amazônia.

## cidadania e filantropia

O Bradesco também desenvolve e apoia projetos que impulsionam a educação, a cultura, o esporte, a saúde e o desenvolvimento social e

contribuem para a preservação do meio ambiente. A seguir, apresentamos os principais eixos de atuação, com os destaques de 2019:



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

Mais de

# 90 mil

alunos são beneficiados  
pela Fundação Bradesco

## Fundação Bradesco

Há mais de seis décadas, a crença no poder transformador da educação nos motivou a firmar um compromisso com o Brasil. Em 1956, inauguramos a Fundação Bradesco, que oferece educação gratuita de qualidade para crianças, jovens e adultos em regiões com maior vulnerabilidade social. Idealizada pelo

fundador da Organização, Amador Aguiar, a Fundação Bradesco foi um dos primeiros projetos privados de responsabilidade social do País e é, hoje, o maior programa socioeducacional do Brasil, sendo reconhecida externamente por sua consistência e seus resultados acumulados.



Com a missão de promover a inclusão social a partir da educação e atuar como multiplicador das melhores práticas pedagógico-educacionais, a Fundação Bradesco administra 40 escolas, que ajudam a transformar a vida de mais de 90 mil alunos, dos quais mais de 90% são das comunidades onde as escolas estão insta-

ladas. Os demais são funcionários e filhos de funcionários do Bradesco. As escolas estão espalhadas por todos os estados e o Distrito Federal. A fundação atua na Educação Infantil, Educação Fundamental e Ensino Médio, além da Educação Profissional Técnica de Nível Médio, a Educação de Jovens e Adultos (EJA) e a Formação Inicial e Continuada, com cursos que visam assegurar a empregabilidade, geração de renda e empreendedorismo nas comunidades. Atualmente, a maioria dos estudantes se concentra nas turmas da Educação Básica (46%) e de Formação Inicial e Continuada (48,9%). Entre os alunos que cursam do Ensino Infantil ao Ensino Médio, a taxa de aprovação média corresponde a 96%.

Além do ensino, garantimos moradia, alimentação, uniformes e outras frentes de assistência ao aluno. Com sede no Núcleo Cidade de Deus, em Osasco (SP), a Fundação Bradesco emprega mais de 3 mil profissionais – mais de 1,5 mil são professores.



Alunas da Fundação Bradesco  
- Unidade Bodoquena – MS

## #EducaçãoParaTransformar

Em 2019, veiculamos na TV aberta e nas redes sociais a campanha #EducaçãoParaTransformar, com o objetivo de propagar para a sociedade o impacto social gerado pela Fundação Bradesco.

Mais de  
**1,5 mil**  
professores atuando na  
Fundação Bradesco



## DESTAQUES EM 2019

Em 2019, o total de investimentos da fundação chegou a R\$ 666,4 milhões. Parte do valor é direcionada a investimentos em infraestrutura e tecnologia educacional.

A transformação da educação foi estabelecida como prioridade. Em uma nova dinâmica, alunos, professores e funcionários trabalharam usando metodologias ágeis e modernas, focadas em eficiência e envolvimento das equipes a fim de melhorar a qualidade do ensino.

No mês de outubro, ficou pronta a revitalização das moradas da escola de Bodoquena (MS). Ao longo do processo, os estudantes foram envolvidos por meio de debates e

reflexões sobre as necessidades e vivências anteriores. A modernização incluiu os dormitórios, sala de TV e praças centrais de convívio coletivo.

A fundação também desenvolve outros projetos e ações em parceria. Com o Canal Futura, em 2019 apoiamos a realização da série Futura Responde, que reúne questionamentos de professores, orientadores e coordenadores de todo o Brasil para serem respondidos por pesquisadores e profissionais de referência nas diferentes áreas do saber.

Mais de  
**R\$ 72**  
milhões

investidos (recursos próprios e incentivados) em projetos com foco em educação, cultura, esporte, meio ambiente e outros



Equipe Sub-21 de Vôlei da Bradesco Esportes



## escol@ virtual

A Escola Virtual (ev.org.br) foi a forma encontrada pela Fundação Bradesco de ir além das salas de aula e expandir ainda mais o número de pessoas beneficiadas. A plataforma oferece mais de 90 cursos online

gratuitos nas áreas de Administração, Contabilidade e Finanças, Informática, Educação e Desenvolvimento Pessoal e Profissional. Em 2019, mais de 1,1 milhão de alunos concluíram ao menos um dos cursos a distância disponíveis no portal de *e-learning*.

**SAIBA+**

em [fundacao.bradesco](http://fundacao.bradesco)

### FUNDAÇÃO BRADESCO EM NÚMEROS



Mais de

R\$ 665  
milhões

investidos em 2019



Mais de

90 mil

alunos matriculados

Mais de

1,1 milhão

de alunos na Escol@ Virtual

40 escolas

em todas as regiões do País



*Estudei na Fundação Bradesco dos 5 anos aos 17 anos. Ao longo de toda minha vida, a escola foi mais que um ambiente educacional, foi a minha segunda casa. Nela fiz amizades presentes até hoje, tive professores que me incentivaram e pelos quais tenho admiração. Aprendi não só o conteúdo, mas também valores que carrego pela vida. Meu maior desejo é que minha filha também possa estudar na fundação, pois essa instituição me apoiou e fez com que eu me tornasse a profissional que sou hoje dentro da Organização."*

**Thainá Vargas Martins**

ex-aluna da Fundação Bradesco e hoje funcionária do Bradesco

## Portal MEI

Iniciativa pioneira do Bradesco, o portal MEI (mei.bradesco) oferece um portfólio de soluções financeiras e não financeiras que auxilia o dia a dia dos microempreendedores. Em 2019, eles ganharam a facilidade de abrir pelo app do Bradesco a sua conta MEI, que inclui cesta de serviços específica, cheque empre-

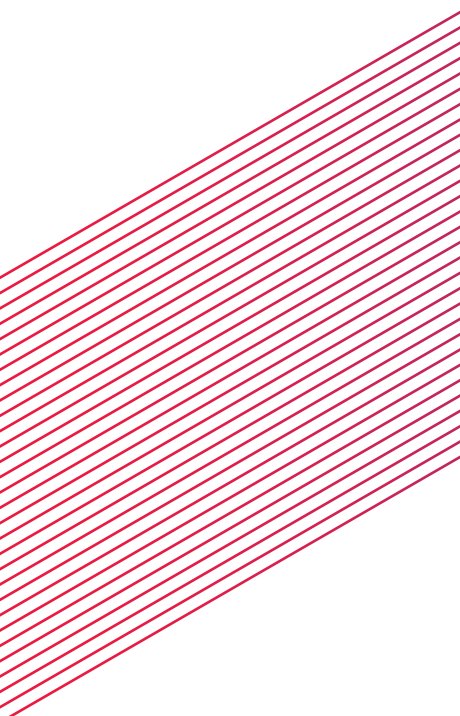
sarial, antecipação de recebíveis (cartões, cheques e duplicatas) e microcrédito orientado, entre outras vantagens. Na plataforma, eles também contam com conteúdos e serviços desenvolvidos por nossos parceiros na iniciativa.

A plataforma (mei.bradesco) foi lançada em 2018 como um provedor de serviços financeiros e não financeiros para os microempreendedores individuais – clientes e não clientes do Bradesco –, auxiliando-os na gestão empresarial de seus negócios, incentivando a abertura de sua empresa MEI e impulsionando sua trajetória como empreendedora.



*Com o portal MEI, o Bradesco facilita a nossa formalização como microempreendedor, além de oferecer a conta MEI com vários benefícios e dicas que nos ajudam a gerenciar melhor e fazer crescer nossa empresa."*

fotógrafa e cliente MEI



### **PROGRAMA BRADESCO ESPORTES E EDUCAÇÃO:**

Com mais de 30 anos, oferece, por meio do ensino de vôlei e basquete femininos, o esporte como atividade de apoio ao desenvolvimento de crianças e jovens. Promove a saúde e a valorização de talentos em todas as escolas da Fundação Bradesco, centros esportivos municipais, escolas estaduais e particulares e em seu Centro de Desenvolvimento Esportivo, todos em Osasco (SP). Cerca de 1,5 mil meninas, a partir dos 8 anos, são atendidas anualmente nos Núcleos de Formação e de Especialistas. Para participar, é preciso estar matriculada no ensino regular. As participantes recebem orientação cidadã, como prevenção ao uso de drogas e à gravidez indesejada, e aquelas que integram os Núcleos de Especialistas contam com plano de saúde, transporte, alimentação e bolsa-auxílio, entre outros benefícios.

### **FUNDAÇÃO AMAZONAS SUSTENTÁVEL:**

Somos parceiros da Fundação Amazonas Sustentável (FAS), cuja missão é valorizar a Floresta Amazônica e oferecer qualidade de vida às comunidades da região. Em uma década de atuação, a FAS desenvolveu um programa de pagamento por serviços ambientais, que se tornou referência mundial para a redução da pobreza e a conservação ambiental em áreas de florestas. O programa beneficia cerca de 40 mil pessoas de 581 comunidades ribeirinhas, que vivem em 16 unidades de conservação, uma área equivalente ao tamanho de Portugal. Nesse período, a renda média dos moradores dessas comunidades aumentou 202%, e o desmatamento caiu 76%. Entre os projetos desenvolvidos atualmente estão as ações na cadeia produtiva do pirarucu, manejo de forma sustentável, que conecta os pescadores diretamente ao público final, ampliando as oportunidades de venda e a possibilidade de obter um maior valor pelo produto comercializado. Desde 2017, são 373 famílias envolvidas com renda média bruta de R\$ 3.066. Outra ação de empreendedorismo acontece na Reserva de Desenvolvimento Sustentável do Uacari. Seis jovens que participaram



# 202%

de aumento da renda média dos moradores das comunidades beneficiadas pela Fundação Amazônia Sustentável

---

## Fundação Amazônia Sustentável recebe prêmio Unesco

Em 2019, a FAS foi a primeira organização da América do Sul a receber o Prêmio Unesco-Japão em Educação para o Desenvolvimento Sustentável.

Outros reconhecimentos do ano foram:

- › **Prêmios Melhor ONG e Melhor ONG da Região Norte**, do Instituto Doar e Fundação Getulio Vargas,
  - › **Menção honrosa** no prêmio Qualidade Amazonas.
-



de um curso técnico oferecido pela FAS administram atualmente uma *startup*, que em 2019 beneficiou e comercializou quatro toneladas de óleo de andiroba, faturando R\$ 96 mil e repartindo o benefício com 60 famílias coletoras de semente da região. Já na Reserva de Desenvolvimento Sustentável do Rio Negro, duas agentes locais trabalham na frente de microcrédito, dando mentoria a empreendedores locais. No eixo educacional, a FAS construiu com o apoio do Bradesco e mantém ativos cinco Núcleos de Conservação e Sustentabilidade, onde atualmente estudam 410 alunos de 33 comunidades. Por meio da plataforma Amazônia Edu 2019, a fundação também organiza imersões para formar lideranças em sustentabilidade. Desde 2014, os cursos já formaram 111 pessoas e geram interesse de estudantes de diversos estados do Brasil e de outros países.

### PROGRAMA EDUCAÇÃO:

O Bradesco promove atividades gratuitas no contraturno escolar para crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social de Curitiba (PR) e região metropolitana, oferecendo assistência médica e psicológica, além de aulas de iniciação musical, canto e coral para crianças



**crianças que integram o Programa Educação, do Bradesco,** também são as protagonistas de nosso espetáculo de Natal, em Curitiba (PR).

com idade entre 7 e 12 anos. Em 2019, o programa beneficiou 400 crianças e adolescentes de oito instituições de acolhimento e de três escolas públicas. No fim do ano, as crianças participantes das aulas de música são as protagonistas do espetáculo de Natal do Bradesco, nas janelas do Palácio Avenida, prédio histórico que abriga escritórios e uma agência do Banco, no centro de Curitiba (PR).

### SOS MATA ATLÂNTICA:

A Organização é parceira da SOS Mata Atlântica desde 1989. Entre as ações que desenvolvemos em conjunto está o plantio de árvores nativas.



Sede do Bradesco no Palácio Avenida (Curitiba – PR)

# Ações sociais do Grupo Bradesco Seguros

Assim como a Organização, o Grupo Bradesco Seguros mantém como prática a organização e o apoio a projetos que geram valor positivo para a sociedade e prioriza ações que se relacionam às áreas de negócio, nas quais enxerga a oportunidade de contribuir de modo ainda mais significativo.

## **PROJETO INTEGRAÇÃO EMPRESA ESCOLA:**

O Grupo Bradesco Seguros mantém, desde 2004, o Projeto Integração Empresa Escola (PIEE), atuando em conjunto com a Fundação Bradesco com crianças do bairro Rio Comprido, na cidade do Rio de Janeiro. O projeto conta com 850 vagas e inclui práticas culturais (artes visuais, música, dança e teatro) e esportivas (futebol, natação, vôlei, futsal, basquete, capoeira e ginástica rítmica), além de ações socioambientais. Ao longo de 2019, foram beneficiadas 966 crianças. Houve também uma campanha de coleta de óleo usado, enviado a uma empresa recicladora que o transforma em sabão pastoso. Em troca, o parceiro fornece materiais e produtos de limpeza que são doados para crianças de uma instituição assistencial – 102 crianças-adolescentes, com idade entre 6 e 15 anos, receberam. Outra ação de educação ambiental foi a limpeza da praça Afonso Pena, no bairro de Rio Comprido. Participaram 14 crianças que ajudaram a recolher três sacos de resíduos. Em 2019, o PIEE passou a apoiar e administrar o coral dos alunos da Fundação Bradesco do Rio de Janeiro, promovendo ensaios semanais com 22 crianças. A apre-

sentação de estreia foi realizada no período do Natal no prédio Port Corporate, do Grupo Segurador.

## **PROJETO LONGEVIDADE:**

Para o Grupo Bradesco Seguros, longevidade tem a ver com estar bem, aprender constantemente, ter qualidade nas relações sociais, sentir-se útil e se preparar financeiramente para o presente e o futuro. No portal Viva a Longevidade ([vivaalongevidade.com.br](http://vivaalongevidade.com.br)), são divulgados conteúdos periodicamente, com dicas, reflexões e histórias inspiradoras. Em 2019, o portal registrou mais de 1,1 milhão de acessos e mais de 3,8 mil novos usuários cadastrados. Foram publicados 545 conteúdos. Também patrocinamos o seminário Viva a Longevidade, realizado pelo jornal

*O Globo*, que debateu a importância da qualidade de vida em todas as idades na edição de 2019. O seminário foi transmitido no portal Viva a Longevidade. Realizamos, ainda, três edições do Diálogos da Longevidade, versão compacta do Fórum da Longevidade, que fomenta o debate com os temas relacionados.

## **CIRCUITO CULTURAL BRADESCO SEGUROS:**

Garante o patrocínio a peças teatrais, exposições e espetáculos de dança e música. Tudo é divulgado no site do Grupo Bradesco Seguros e nas redes sociais. Em 2019, foram 19 espetáculos em 24 cidades, com destaque para os musicais *O Fantasma da Ópera* e *70? Década do Divino Maravilhoso*.



Sede da Bradesco Seguros  
(Rio de Janeiro – RJ)



# valor ambiental

Como membros do setor financeiro, nossas maiores oportunidades de gerar valor ambiental se materializam de forma indireta, por meio do impulso que podemos dar à nossa cadeia de valor, especialmente a nossos clientes. Como empresa signatária dos Princípios do Equador, nossos financiamentos aprovados levam em consideração o cumprimento de questões ambientais, sociais e de governança (ASG). O processo de concessão

de crédito inclui análise dos riscos socioambientais por equipe técnica especializada, que resulta em um *rating* socioambiental. Também contamos com produtos e serviços que ajudam a fomentar a economia verde.

Ainda assim, reconhecemos os impactos ambientais diretos atrelados ao desempenho de nossas atividades e às nossas instalações, principalmente consumo de água, energia e papel e emissões de gases de efeito estufa (GEE), além da gestão de efluentes e resíduos. Focamos nossa atuação em dois grandes eixos – Ecoeficiência e Mudanças Climáticas – e temos como desafio permanente gerenciá-los de maneira integrada e transversal.

O Plano Diretor de Ecoeficiência é nossa principal diretriz de gestão ambiental, que nos orienta sobre a definição das metas a cumprir, as iniciativas para alcançá-las e como monitoramos os resultados. No ciclo (2016-2018), superamos cinco das oito metas propostas. O consumo de água evitado no período, por exemplo, correspondeu a 556.084 m<sup>3</sup>.

Com os aprendizados do segundo ciclo, estruturamos os objetivos para os anos de 2019, 2020 e 2021, assim como as metas totais do período. As metas foram reorganizadas – algumas delas estão alinhadas ao Acordo de Paris, visando limitar o aquecimento da temperatura global em até 2º Celsius até o final deste século. Algumas métricas também sofreram alterações.



Ônibus elétrico que circula dentro da Sede do Bradesco em Osasco – SP

## SUSTENTABILIDADE EM NOSSA SEDE

Em 2019, foram inaugurados três espaços de convivência e conveniência no Núcleo Cidade de Deus, que totalizam 3,8 mil m<sup>2</sup> e incluem sete espaços de alimentação, cinco de serviços variados e uma academia, integrada à praça de esportes. Também está em construção a nova clínica médica e odontológica da matriz, com área total de 3 mil m<sup>2</sup>.

Todas as construções foram pensadas para ser ambientalmente sustentáveis. Foram adotadas estruturas metálicas e aproveitados os desníveis do terreno, diminuindo custos e resíduos. Os espaços também empregam madeira plástica, feita de resíduos de madeira e polímeros, que são mais duráveis. Há, ainda, telhados verdes com irrigação automatizada,

bacias sanitárias que utilizam água de reúso proveniente de nossa Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) e placas solares que aquecem os chuveiros dos vestiários da academia, além de iluminação LED e de coleta seletiva.

Para facilitar a locomoção dos funcionários na matriz, disponibilizamos ônibus elétricos com ar condicionado. São dez plataformas de embarque e desembarque ao longo do Núcleo Cidade de Deus, que contam com pisos táteis e iluminação LED de alta eficiência, que garantem acessibilidade às pessoas com deficiência, e coberturas com película solar. A energia solar abastece as luminárias e as tomadas USB disponíveis nas plataformas – um dispositivo automático garante a iluminação somente nos horários adequados.

Telhados verdes com irrigação automatizada, placas solares e iluminação LED (mais eficiente) são algumas das soluções sustentáveis adotadas na matriz.



Academia de Ginástica  
no complexo de esportes na  
Sede Bradesco em Osasco – SP



## Nova sede do Grupo Bradesco Seguros

O Grupo Bradesco Seguros também inaugurou sua nova sede em 2019, localizada na zona portuária do Rio de Janeiro. Aliando alta tecnologia e uso racional de recursos naturais, o edifício possui sistema próprio de reaproveitamento de água, entre outras soluções, e está apto a receber a certificação LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), concedida a construções sustentáveis.



## água

Desde dezembro de 2012, monitoramos o consumo de água mensal de nossas instalações em todo o território nacional por meio de ferramenta informatizada, gerida por uma empresa especializada. São avaliados os dados brutos de consumo de água presentes nas faturas emitidas pelas concessionárias para nossas instalações, o que nos permite estabelecer metas anuais específicas.

Mais que medir, também trabalhamos de forma contínua para identificar a viabilidade de novos projetos de eficiência hídrica e engajar nossos funcionários e colaboradores (profissionais ter-

ceirizados) em torno do consumo consciente. Exemplo é a Campanha Racionalize, iniciativa permanente do Bradesco, que abrange ações de comunicação e educação, como a realização de palestras de sensibilização e a formação de multiplicadores locais, que nos auxiliam a disseminar o tema em suas unidades de trabalho.

Nosso Plano Diretor de Ecoeficiência estabeleceu redução de 2% no consumo de água consolidado da Organização para 2019 em comparação com o registrado

no ano anterior. Consequência da revitalização do Núcleo Cidade de Deus, com a inauguração dos espaços de convivência e conveniência, e de outras obras que aconteceram em diversos *sites* da Organização, registramos um aumento de 10% no consumo de água. Para 2020, com a finalização da nova rede hídrica e o reforço de ações de conscientização para os funcionários, o objetivo é reduzir o consumo em 2,5%.

---

O monitoramento do consumo de água em todo o território nacional nos permite estabelecer metas anuais e criar projetos de eficiência hídrica.



## energia

A ferramenta implantada no fim de 2012, que monitora o consumo de água, também acompanha nosso consumo de energia mensalmente por localidade. Da mesma forma, estabelecemos metas anuais segmentadas e mantemos um ranking atualizado com as unidades mais eficientes, enviado às diretorias regionais e aos prédios administrativos para incentivar ações de economia. O processo de gestão de energia é auditado de acordo com os padrões da ISO 14064 (inventário de gases de efeito estufa) e da ISO 14001 (sistema de gestão ambiental). Complementarmente, estruturamos, em 2017, o Plano Diretor de Eficiência Energética, com

recomendações e diretrizes para orientar nossos projetos de eficiência energética e uso racional de energia. Ao final do segundo ciclo do plano (2018-2022), esperamos reduzir 22% de nosso consumo de eletricidade registrado em 2016, que totalizou 1.954.374 GJ.

Ao longo do ano, investimos R\$ 89 milhões em um conjunto de iniciativas de otimização, como iluminação LED nas agências, automação nos prédios administrativos e substituição de máquinas e equipamentos por modelos mais eficientes.

A redução para 2019 prevista em nosso Plano Diretor de Ecoeficiência era de 3,7% em relação ao desempenho do ano anterior. Em função de alterações climatológicas que impactam diretamente o uso do ar-condicionado, registramos um aumento de 1% no consumo

de energia. O resultado também foi influenciado pelas obras de revitalização de prédios administrativos e pela inauguração dos novos espaços na matriz. Mesmo com a expansão verificada em 2019, mantemos o objetivo de reduzir nosso consumo em 5,6% em 2020 e de atingir a meta inicial proposta (redução total de 22% até 2022). Para isso, haverá a reestruturação das iniciativas previstas no Plano Diretor de Eficiência Energética.

---

## Investimos R\$ 89 milhões em iniciativas para otimizar o consumo de energia em 2019.

### GESTÃO DA FROTA

O segundo ciclo do Programa Diretor de Ecoeficiência contempla metas de redução do uso das frotas próprias terrestre e aérea do Bradesco, ambas influenciando diretamente nosso consumo de energia e as emissões de gases de efeito estufa (GEE) decorrentes de nossas atividades.

### MOVE CARONAS

Lançado em fevereiro de 2019, o projeto Move Caronas conecta pessoas interessadas em compartilhar

seu trajeto para o Núcleo Cidade de Deus por meio de caronas solidárias e seguras. A plataforma faz parte do projeto Bradesco Mobilidade (carona solidária), pensado para melhorar a mobilidade dos funcionários e diminuir o fluxo de veículos na matriz. Indiretamente, com o menor número de veículos circulando nas ruas, contribui também para a redução das emissões de GEE decorrentes. Em 11 meses, foram 111,2 mil caronas e 890 mil km percorridos. O resultado é que 160,2 mil kg de CO<sub>2</sub> deixaram de ser emitidos para a atmosfera.



## uso de papel

O Plano Diretor de Ecoeficiência inclui um compromisso específico para reduzir o uso de papel de impressão em todo o Bradesco – a meta para 2019 previa diminuição de 20%. Conseguimos reduzir 17,6% o consumo de papel no período, reflexo de uma série de iniciativas que adotamos já há alguns anos e que ganharam ainda mais relevância ao longo de 2019. São exemplos a adoção de faturas de cartão de crédito autoenvelopáveis, que dispensam o uso de envelopes, e as faturas 100% digitais para gastos de até

determinado valor. Com as faturas digitais, além da eliminação do uso de papel, reduzimos as emissões de GEE decorrentes do transporte desses documentos (enviados via postagem). Também diminuímos o número de documentos impressos enviados aos clientes, como os regulamentos dos diferentes cartões de crédito que oferecemos, que podem ser consultados online. Já contamos com produtos, como empréstimos e financiamentos, cujas jornadas são totalmente digitais – os contratos são assinados digitalmente, dispensando, inclusive, o cliente de ir até uma de nossas agências, o que significa que as emissões indiretas também são impactadas positivamente.



## resíduos

Com a estruturação do Plano de Gestão de Resíduos Sólidos e Tecnológicos Corporativo, foi possível mapear e gerenciar a maior parte dos resíduos gerados na Organização. Com foco na otimização dos processos, estipulamos como meta reduzir resíduos orgânicos em 2% e alcançamos uma diminuição de 19% em 2019. A maior contribuição para o atingimento da meta foi o processo de implantação da coleta seletiva em 36 prédios administrativos – para os demais prédios administrativos, não foram identificados fornecedores aptos a atender nossa demanda. Para compensar, ampliamos a coleta seletiva para 524 agências da Grande São Paulo. O processo ainda está em andamento e deve ser concluído no primeiro trimestre de 2020.



## emissões

Desde 2006, o Bradesco realiza seu inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), tendo sido o primeiro banco do País a publicar suas emissões (escopos 1, 2 e 3). Dois anos depois, em 2008, foi um dos fundadores do Programa GHG Protocol Brasil, passando a relatar as emissões seguindo o protocolo naquele mesmo ano.

Disponibilizado no Registro Público de Emissões, nosso inventário anual é auditado por terceira parte independente, acreditada pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro). A boa prática nos mantém em conformidade com a ISO 14064, que trata do tema, e nos qualifica com o Selo Ouro do Programa GHG Protocol Brasil.



---

## EFLUENTES

Em 2019, a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) e os poços do Núcleo Cidade de Deus foram reconhecidos pelo Prêmio ECO Amcham Estadão.



# relacionamento com investidores

O principal objetivo do Departamento de Relações com o Mercado (DRM) do Bradesco é transmitir informações, perspectivas e estratégias da Organização para a comunidade financeira, possibilitando que as ações do Bradesco sejam avaliadas a um valor de mercado adequado. Também compete à área manter os administradores informados sobre as percepções que o mercado apresenta de nosso desempenho.

Nossas informações se concentram no site de Relações com Investidores, constantemente atualizado. Também organizamos encontros, reuniões e *conference calls* com frequência, o que garante nossa proximidade com investidores nacionais e internacionais. Em 2019, foram 272 eventos, com a participação de 4.016 investidores.

Em março, realizamos o Bradesco Analyst Day, com mais de 520 participações, entre presenciais e via internet. Em novembro, organizamos o Bradesco Day Apimec, em nossa sede, onde apresentamos nossa estratégia de atuação para

mais de 300 pessoas. O evento tem o apoio da Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec). Com a Apimec, ao longo do ano também realizamos encontros em Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Rio de Janeiro (RJ) e Porto Alegre (RS). Como já acontece na divulgação dos resultados trimestrais, oferecemos transmissão via webcast e tradução simultânea. Mais de 1,2 mil pessoas acompanharam a transmissão. No mês seguinte, ocorreu o Insurance Day, promovido pelo Grupo Bradesco Seguros.

Outro destaque foi nosso primeiro *road show* internacional para apresentar o compromisso da Organização com as questões ambientais, sociais e de governança (ASG) e nossas atuais práticas. Os encontros aconteceram em Frankfurt (Alemanha), Londres (Inglaterra) e Paris (França), com a participação de mais de 25 analistas.





Reunião anual com analistas e investidores realizada na Sede do Bradesco em Osasco – SP

**MELHOR TIME E  
MELHOR PROFISSIONAL DE RI**  
Em 2019, fomos eleitos pela revista *Institucional Investor*, categoria Financeira/Banco da América Latina, como o melhor time e o melhor profissional de Relações com Investidores.

## fale com o RI

- › Site de Relações com Investidores:  
[banco.bradesco/ri](http://banco.bradesco/ri)
- › [investidores@bradesco.com.br](mailto:investidores@bradesco.com.br)
- › SAC:  
0800 704 8383
- › Atendimento ao acionista:  
0800 701 1616



# órgãos da administração

DATA-BASE 16/01/2020

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

### PRESIDENTE

Luiz Carlos Trabuco Cappi

### VICE-PRESIDENTE

Carlos Alberto Rodrigues Guilherme

### MEMBROS

- Denise Aguiar Alvarez
- João Aguiar Alvarez
- Milton Matsumoto
- Alexandre da Silva Glüher
- Josué Augusto Pancini
- Maurício Machado de Minas

## DIRETORIA

### DIRETORES EXECUTIVOS

Diretor-Presidente  
Octavio de Lazari Junior

### Diretores Vice-Presidentes

- Marcelo de Araújo Noronha
- André Rodrigues Cano
- Cassiano Ricardo Scarpelli
- Eurico Ramos Fabri

### Diretores Gerentes

- Moacir Nachbar Junior
- Renato Ejnisman
- Walkiria Schirrmeyer Marchetti
- Guilherme Muller Leal
- Rogério Pedro Câmara
- João Carlos Gomes da Silva
- Bruno D'Ávila Melo Boetger

## Diretores Adjuntos

- Glaucimar Peticov
- José Ramos Rocha Neto
- Antonio José da Barbara
- Edson Marcelo Moreto
- José Sérgio Bordin
- Leandro de Miranda Araujo
- Roberto de Jesus Paris

## Diretores Departamentais

- Ademir Aparecido Correa Junior
- André Bernardino da Cruz Filho
- André Ferreira Gomes
- Antonio Carlos Melhado
- Antonio Daissuke Tokuriki
- Carlos Wagner Firetti
- Clayton Camacho
- Edilson Dias dos Reis
- Edilson Wiggers
- Fernando Antônio Tenório
- Fernando Freiberg
- Fernando Honorato Barbosa
- José Augusto Ramalho Miranda
- José Gomes Fernandes
- Julio Cardoso Paixão
- Klayton Tomaz dos Santos
- Layette Lamartine Azevedo Júnior
- Leandro José Diniz
- Manoel Guedes de Araujo Neto
- Marcelo Frontini
- Marcelo Santos Dall'Occo
- Marcio Henrique Araujo Parizotto
- Marcos Aparecido Galende
- Marlos Francisco de Souza Araujo
- Mauricio Gomes Maciel
- Oswaldo Tadeu Fernandes
- Paulo Eduardo Waack
- Roberto Medeiros Paula
- Vinicius Urias Favarão
- Waldemar Ruggiero Júnior

## Diretores

- Albert Adell Roso
- Alexandre Cesar Pinheiro Quercia
- Alexandre Panico
- André Luis Duarte de Oliveira
- Carlos Alberto Alástico
- Carlos Henrique Villela Pedras
- Carlos Leibowicz
- Edmir José Domingues
- Gilvandro Matos Silva
- Jeferson Ricardo Garcia Honorato
- Jefferson Ricardo Romon
- José Leandro Borges
- \* Juliano Ribeiro Marcílio
- \* Julio Cesar Joaquim
- Nairo José Martinelli Vidal Júnior
- Nilton Pereira dos Santos Junior
- \* Renata Geiser Mantarro
- Roberto França
- Romero Gomes de Albuquerque
- \* Rubia Becker
- Ruy Celso Rosa Filho
- Vasco Azevedo
- Victor Rosa Marinho de Queiroz

## Diretores Regionais

- Alberto do Nascimento Lemos
- Almir Rocha
- Altair Luiz Guarda
- Altair Naumann
- Amadeu Emilio Suter Neto
- André Vital Simoni Wanderley
- César Cabús Berenguer Silvano
- Deborah D'Ávila Pereira Campani Santana
- Delvair Fidêncio de Lima
- Francisco Henrique França Fernandes
- Geraldo Dias Pacheco
- João Pedro da Silva Villela

- José Flávio Ferreira Clemente
- José Roberto Guzela
- Marcos Daniel Boll
- Nelson Veiga Neto
- Osmar Sanches Biscuola
- Paulo Roberto Andrade de Aguiar
- Rogerio Huffenbaecher
- Telma Maria dos Santos Calura

### **COMITÊS SUBORDINADOS AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

#### **COMITÊS ESTATUTÁRIOS**

##### **Comitê de Auditoria**

- Milton Matsumoto - Coordenador
- Paulo Roberto Simões da Cunha – Especialista Financeiro
- Wilson Antonio Salmeron Gutierrez
- Paulo Ricardo Satyro Bianchini
- José Luis Elias

##### **Comitê de Remuneração**

- Luiz Carlos Trabuco Cappi - Coordenador
- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
- Milton Matsumoto
- Fabio Augusto Iwasaki (membro não administrador)

#### **COMITÊS NÃO ESTATUTÁRIOS**

##### **Comitê de Integridade e Conduta Ética**

- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme - Coordenador
- Milton Matsumoto
- Alexandre da Silva Glüher
- Josué Augusto Pancini
- Maurício Machado de Minas
- Octavio de Lazari Junior
- Marcelo de Araújo Noronha
- André Rodrigues Cano
- Glaucimar Peticov
- Clayton Camacho
- Edilson Wiggers
- Nairo José Martinelli Vidal Júnior
- Renata Geiser Mantarro
- Vinicius José de Almeida Albernaz

##### **Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital**

- André Rodrigues Cano – Coordenador
- Octavio de Lazari Junior
- Josué Augusto Pancini
- Maurício Machado de Minas
- Marcelo de Araújo Noronha
- Cassiano Ricardo Scarpelli
- Eurico Ramos Fabri
- Moacir Nachbar Junior
- Vinicius José de Almeida Albernaz
- Marlos Francisco de Souza Araujo

##### **Comitê de Riscos**

- Alexandre da Silva Glüher - Coordenador
- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
- André Rodrigues Cano

##### **Comitê de Sucessão e Nomeação**

- Luiz Carlos Trabuco Cappi - Coordenador
- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
- Milton Matsumoto
- Octavio de Lazari Junior
- André Rodrigues Cano
- Glaucimar Peticov

##### **Comitê de Sustentabilidade e Diversidade**

- André Rodrigues Cano - Coordenador
- Luiz Carlos Trabuco Cappi
- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
- Milton Matsumoto
- Alexandre da Silva Glüher
- Josué Augusto Pancini
- Maurício Machado de Minas
- Octavio de Lazari Junior
- Marcelo de Araújo Noronha
- Eurico Ramos Fabri
- Cassiano Ricardo Scarpelli
- Moacir Nachbar Junior
- Glaucimar Peticov
- Leandro de Miranda Araujo
- Oswaldo Tadeu Fernandes

#### **COMITÊ SUBORDINADO AO DIRETOR-PRESIDENTE**

##### **Comitê Executivo de Divulgação**

- Leandro de Miranda Araujo - Coordenador
- Octavio de Lazari Junior
- Marcelo de Araújo Noronha
- André Rodrigues Cano
- Cassiano Ricardo Scarpelli
- Eurico Ramos Fabri
- Moacir Nachbar Junior
- Antonio José da Barbara
- Carlos Wagner Firetti
- Marcelo Santos Dall’Occo
- Marcos Aparecido Galende
- Oswaldo Tadeu Fernandes
- Antonio Campanha Junior
- Vinicius José de Almeida Albernaz

#### **CONSELHO FISCAL**

##### **Efetivos**

- Ariovaldo Pereira - Coordenador
- Domingos Aparecido Maia
- José Maria Soares Nunes
- Ivanyra Maura de Medeiros Correia
- Walter Luis Bernardes Albertoni

##### **Suplentes**

- João Batista de Moraes
- Nilson Pinhal
- Renaud Roberto Teixeira
- Genival Francisco da Silva
- Reginaldo Ferreira Alexandre

##### **Ouvidoria**

- Nairo José Martinelli Vidal Júnior - Ouvidor

*\* Processo em fase de homologação pelo Bacen.*



# relatório de asseguração limitada

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

## Relatório de Asseguração Limitada Independente para o Banco Bradesco S.A. sobre as Informações de Sustentabilidade Constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado

Fomos contratados pelo Banco Bradesco S.A. ("Bradesco") para a elaboração de um relatório sobre as informações de sustentabilidade constantes da versão resumida do Relatório Integrado do Banco Bradesco S.A. para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, na forma de uma conclusão de asseguração limitada independente se, com base no trabalho realizado e nas evidências obtidas, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado não estão adequadamente apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as informações referidas no parágrafo "Critérios para Elaboração das Informações de Sustentabilidade Constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado".

## Responsabilidades da Administração do Bradesco

A Administração do Bradesco é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado de acordo com os critérios referidos no parágrafo "Critérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado" e pelas demais informações contidas neste relatório, assim como pelo desenho, a implementação e manutenção dos controles internos relevantes à elaboração e apresentação das informações de sustentabilidade constantes da versão resumida do Relatório Integrado necessários para permitir que tais informações estejam livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

## Responsabilidade dos Auditores Independentes

Nossa responsabilidade é de examinar as informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado elaborada pelo Bradesco e elaborar um relatório sobre as mesmas na forma

de uma conclusão de asseguração limitada independente, com base nas evidências obtidas. Conduzimos nossos trabalhos em conformidade com a NBC TO 3000 - Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão e ISAE 3000, *Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade e *International Auditing and Assurance Standards Board*, respectivamente. Essas normas requerem o planejamento dos trabalhos e execução de procedimentos de forma a obter um nível significativo de segurança sobre se as informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado estão adequadamente apresentadas, em todos os aspectos relevantes, como base para a nossa conclusão de asseguração limitada.

A KPMG Auditores Independentes ("KPMG") aplica as normas brasileiras e internacionais sobre controle de qualidade, e consequentemente, mantém um sistema



abrangente de controle de qualidade incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento de normas éticas e profissionais, além dos requisitos legais e regulatórios aplicáveis. Cumprimos com o código de ética abrangente incluindo requerimentos detalhados de independência, estabelecidos com base nos princípios éticos de integridade, objetividade, competência e zelo profissional, confidencialidade e o comportamento profissional.

Os procedimentos selecionados dependem do nosso entendimento das informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado e de outras circunstâncias do trabalho e de nossa consideração sobre as áreas onde distorções relevantes são suscetíveis de surgir.

Os procedimentos realizados em um trabalho de asseguarção limitada variam em termos da natureza e época, e sua extensão é menor do que um trabalho de asseguarção razoável. Assim, o nível de segurança obtida em um trabalho de asseguarção limitada é significativamente menor do que a segurança que teria sido obtida caso um trabalho de asseguarção razoável tivesse sido realizado.

Como parte deste trabalho, não realizamos nenhum procedimento de auditoria, revisão ou verificação das informações de sustentabilidade

de constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado ou dos registros subjacentes ou outras fontes das quais as informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado foram extraídas.

### Características e Limitações sobre as Informações de Sustentabilidade Constantes na Versão Resumida do Relatório Integrado

Nossa conclusão não contempla aspectos relacionados com as informações prospectivas incluídas nas informações de sustentabilidade constantes da versão resumida do Relatório Integrado, nem fornece qualquer garantia se as premissas utilizadas pela Administração proporcionam uma base razoável para as projeções apresentadas. Portanto, nosso relatório não proporciona qualquer tipo de asseguarção sobre o alcance de informações futuras (como por exemplo, metas, expectativas e planos futuros) e informações descritivas que são sujeitas a avaliação subjetiva.

### Critérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado

As informações de sustentabilidade constantes da versão resumida do Relatório Integrado relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, foram elaboradas pela Administração do Bradesco com base nos critérios descritos no item “apresentação” da Versão Resumida do Relatório Integrado.

### Conclusão

Nossa conclusão foi formada com base nos, e está sujeita aos, assuntos descritos neste relatório.

Acreditamos que as evidências obtidas são suficientes e apropriadas para fundamentar a nossa conclusão.

Com base nos procedimentos realizados e nas evidências obtidas, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado não estejam adequadamente apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as informações referidas no parágrafo “Critérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado”.

*Osasco, 19 de fevereiro de 2020*

**KPMG Auditores Independentes**  
CRC SP – 028567/F

**André Dala Pola**  
Contador CRC 1SP214007/O-2



# informações corporativas

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

Cidade de Deus – Osasco (SP)  
CEP: 06029-900  
[www.bradesco.com.br](http://www.bradesco.com.br)

## **Departamento de Controladoria**

Área de Sustentabilidade Corporativa  
Telefone: (11) 3684-8777  
[www.bradescosustentabilidade.com.br](http://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](http://banco.bradesco/ri)  
[investidores@bradesco.com.br](mailto:investidores@bradesco.com.br)

### **Departamento de Contadoria Geral**

Telefone: (11) 3684-3702  
[investidores@bradesco.com.br](mailto: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](mailto:bradescocustodia@bradesco.com.br)



# créditos

## **COORDENAÇÃO GERAL**

Bradesco - Departamento de Relações com o Mercado

## **CONSULTORIA PARCEIRA (COORDENAÇÃO EDITORIAL, CONSULTORIA GRI E DESIGN)**

Report Sustentabilidade

## **FOTOGRAFIA**

Deco Cury  
Acervo de fotos do Bradesco

## **ILUSTRAÇÕES**

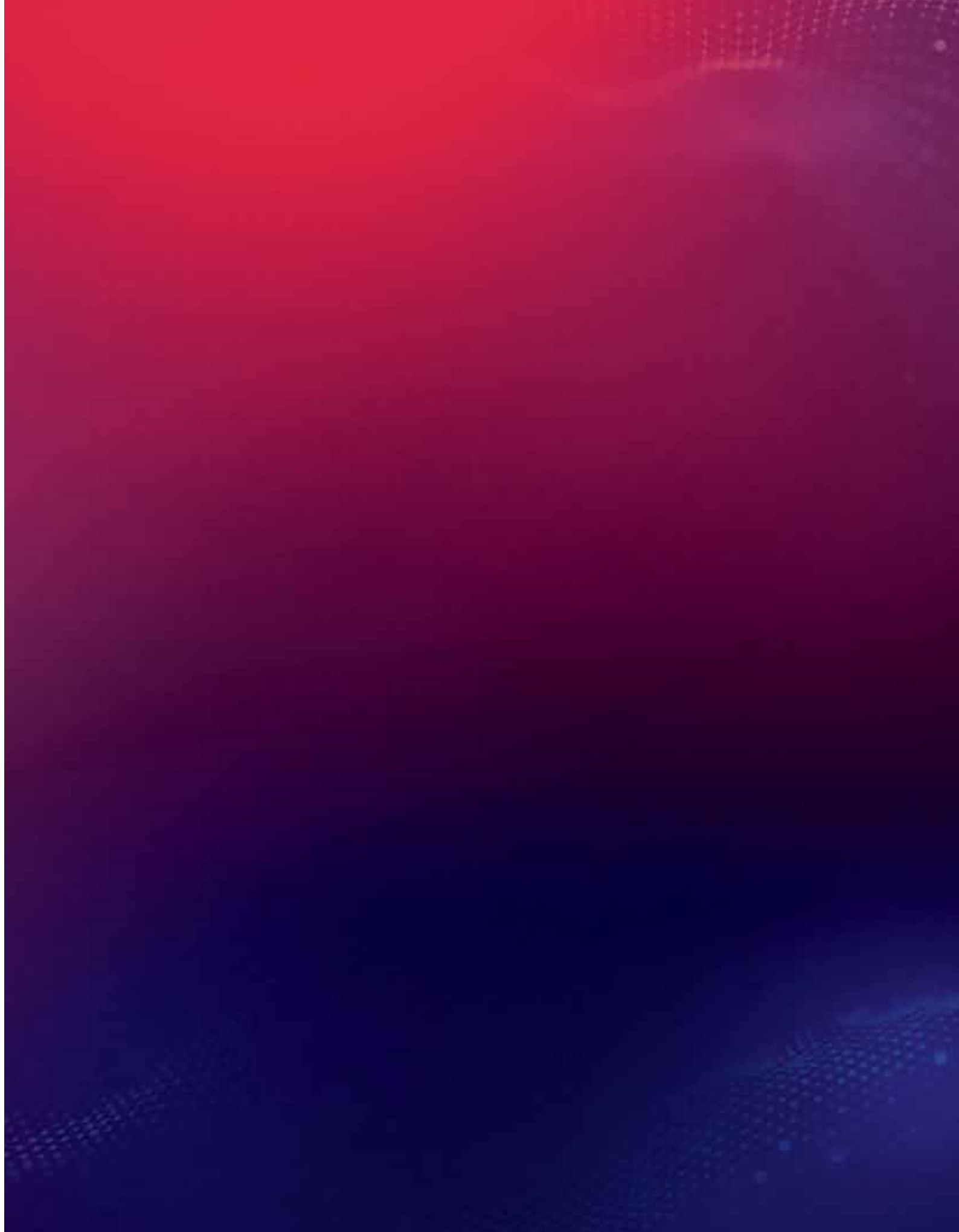
Cássio Bittencourt

## **AUDITORIA**

KPMG

## **IMPRESSÃO E ACABAMENTO**

Stilgraf





**bradesco**