

# Relatório Integrado 2021



# Apresentação

A busca por um amanhã mais sustentável exige que nossas ações de hoje sejam pensadas com foco no legado que deixaremos para as próximas gerações.

Somos um banco inovador desde a nossa criação. Trabalhamos e agimos como protagonistas na busca da transição para uma economia de baixo carbono, definindo agendas positivas associadas a todos os nossos negócios e engajando nossos clientes nesse desafio global.

Por isso, convidamos você a conhecer, nas páginas deste relatório, como estamos colocando em prática nossa estratégia para o desenvolvimento sustentável e como essa discussão tem se tornado cada vez mais presente em todas as decisões que tomamos.

Mais do que isso, convidamos a todos para, com o Bradesco, desafiar o amanhã e construir coletivamente uma nova história alinhada com as atitudes que precisamos para o agora.

**Boa leitura!**

# Sobre este Relatório

Por mais um ano apresentamos nosso Relato Integrado – ano-base 2021 –, com todas as nossas principais ações e resultados. Quando pertinente, traz também informações relativas aos primeiros meses de 2022, em linha com nosso compromisso de divulgar informações atualizadas a nossos públicos de relacionamento. Este material toma como base nossos 12 tópicos materiais e os pilares que compõem nosso planejamento estratégico: Cliente, Transformação Digital, Pessoas e Sustentabilidade. Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial. *GRI 102-50, 102-54*

Para garantir a transparência e o equilíbrio das informações ambientais, sociais e de governança (ASG), este material segue as principais diretrizes, metodologias e *frameworks* globais de reporte:

- Global Reporting Initiative (GRI) – Standards;
- Value Reporting Foundation – Relato Integrado do International Integrated Reporting Council (IIRC), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e SASB Materiality Map;
- Resolução nº 14 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), de 9 de dezembro de 2020, que segue a Orientação CPC nº 9 – Relato Integrado, emitida pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC);
- Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão);
- Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em inglês);
- CDP Climate Guidance;
- Diretrizes da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD);
- Código Abrasca de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas; e
- Agenda 2030 da ONU – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

## Como Ler este Relatório\*

*GRI 102-1*

Em todos os capítulos você vai encontrar ícones que demonstram a correlação dos assuntos tratados com os principais *stakeholders* impactados, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) atendidos e os capitais propostos pela metodologia de relato integrado.

Além disso, quando nos referimos à Organização Bradesco como um todo, utilizamos os termos Organização e Bradesco. Para as atividades

financeiras, adotamos o termo Banco. O Grupo Bradesco Seguros é chamado de Grupo ou Grupo Segurador. As demais controladas são apresentadas por seus nomes. Para a equipe interna, utilizamos o termo funcionário. A expressão colaborador é usada para os prestadores de serviço terceirizados. Todos os indicadores de Capital Humano possuem uma cobertura acima de 75% do FTE. A cobertura das divulgações sociais e ambientais é maior do que 75% da receita da Organização.

\* Ao longo do relatório, será ilustrada a contribuição direta e indireta da Organização à Agenda 2030 – ODS. Saiba mais no capítulo Sustentabilidade, na página 135.

# Sumário

**3 | Sobre este Relatório**

**6 | Mensagem do Presidente do Conselho de Administração**

**8 | Mensagem do Diretor-Presidente**

**11 | Destaques de 2021**

**17 | Materialidade e Estratégia**

Temas Essenciais

Modelo de Negócio

Muito Além de Produtos Financeiros

**32 | Governança Corporativa**

Estrutura de Governança

Estrutura Acionária

Integridade e Ética

Gerenciamento de Riscos

**58 | Pessoas**

Perfil dos Funcionários

Diversidade e Inclusão

Benefícios

Foco em Saúde e Bem-Estar

Carreiras

Experiência do Funcionário – Clima Organizacional

Universidade Corporativa Bradesco – Unibrad

Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa

**98 | Foco no Cliente**

*Customer Experience*

Pós-Venda

Ouvidoria

Mais Eficiência

## **116 | Transformação Digital**

Aceleração Digital  
Plataforma Digital  
Open Finance  
Alicerce para a Transformação Digital  
inovabra  
Estratégia de Inovação  
Cultura de Inovação: Programa Ideação

## **135 | Sustentabilidade no Bradesco**

Marcos em Nossa Trajetória ASG  
Governança de Sustentabilidade  
Revisão da Estratégia de Sustentabilidade  
Negócios Sustentáveis  
Atuação na Amazônia  
Mudanças Climáticas  
Cidadania Financeira  
Direitos Humanos  
Comunicação e Engajamento para Sustentabilidade  
Bradesco na Sociedade  
Atuação na Pandemia de Covid-19  
Reconhecimentos

## **225 | Fornecedores**

## **239 | Resultados Financeiros**

## **248 | Relações com Investidores**

## **249 | Anexos**

## **294 | Órgãos da Administração**

## **295 | Relatório de Asseguração Limitada**

## **298 | Informações Corporativas**

# Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

GRI 102-14

O ano de 2021 apresentou inúmeros desafios e exigiu de cada um de nós compromisso, superação e a busca por novos caminhos e novas soluções para continuarmos a atender adequadamente aos nossos diversos públicos. Diante das adversidades impostas pela pandemia, que afetaram não só o cenário econômico, mas a sociedade como um todo, realizamos investimentos, modificamos processos, ampliamos canais, principalmente os digitais. Um ano de muito aprendizado, no qual evidenciamos a nossa capacidade de nos adaptar e nos transformar – ajustamos a forma de operar de acordo com as novas demandas e necessidades dos clientes, propiciando maior conveniência, satisfação e competitividade.

Reiteramos nossa vocação de servir aos clientes, fortalecer o valor da nossa marca e renovar o apoio ao desenvolvimento do País, dos brasileiros e do típico espírito empreendedor e inovador do nosso povo.



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

### GRI 102-14

Focados na experiência do cliente e às suas necessidades, consolidamos o conceito de transformação digital, de busca por melhorias contínuas em processos, bem como no uso intensivo de dados para melhorar essa jornada, sem deixar de lado o tradicional: atendimento de qualidade e relacionamento transparente.

Seja por meio dos mais de 47 mil pontos de atendimento ou dos canais digitais, temos uma plataforma completa de produtos e serviços bancários e securitários para todos os momentos de vida dos clientes, com cobertura nacional e em pontos estratégicos no exterior, garantindo presença física e digital para atender todos os perfis da maneira que lhes for mais conveniente.

Um movimento em linha com nossa estratégia de complementar de forma diversificada nossa atuação e atingir variados públicos com diferentes modelos, foi a conclusão da aquisição do Digio, uma plataforma financeira que oferece serviços como conta corrente digital, cartões de crédito, seguros e empréstimos.

Reforçamos o nosso compromisso com aspectos ambientais, sociais e de governança com foco na sustentabilidade da Organização, com expressivos avanços na agenda de desenvolvimento sustentável e transição para uma economia mais limpa e inclusiva. Em 2021, nos comprometemos em direcionar R\$ 250 bilhões até 2025 para financiar setores e ativos de impacto socioambiental positivo e aderimos ao Net-Zero Banking Alliance, com o objetivo de descarbonizar o nosso portfólio até 2050. Para isso, entendemos como fundamental conscientizar e engajar nossos clientes, colaboradores e *stakeholders* de forma ativa e constante nessa agenda.

Nesse ano de 2022 vemos novas oportunidades para escrevermos mais um capítulo na trajetória de 79 anos da Organização. Comprometidos com a democratização da informação, apresentamos de maneira detalhada as principais conquistas e resultados alcançados.

Aos clientes e acionistas, bem como nossos funcionários e colaboradores, agradecemos pelo apoio e pela confiança com que nos têm distinguido.

**Uma boa leitura!**

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

# Mensagem do Diretor-Presidente

GRI 102-14

Ao longo dos nossos 79 anos de história, evoluímos e nos transformamos a cada novo ciclo, com resiliência e experiência, para seguir na vanguarda dos setores bancário e securitário, reafirmando o nosso propósito de criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável de empresas e a sociedade.

Os últimos dois anos têm sido marcados por incertezas globais, elevado nível de inflação e acentuada e rápida alta de juros mais recentemente, além de mudanças significativas no comportamento dos clientes. Esse ambiente desafiador, complexo e competitivo nos trouxe aprendizados, ao demandar adaptação dos modelos de negócios e a aceleração de processos – como a digitalização e o trabalho remoto.

Em 2021, tivemos progressos significativos nos nossos quatro pilares estratégicos: Cliente, Transformação Digital, Pessoas e Sustentabilidade.

Com o clientecentrismo como estratégia, seguimos implementando transformações digitais e culturais, preparando e capacitando nossos times, desenvolvendo e melhorando nossos canais, produtos, serviços e processos, sempre alinhados às expectativas, às necessidades e ao momento de vida dos nossos clientes.



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

Hoje, nossos correntistas digitais já representam 73% de toda a nossa base de clientes, e seguimos investindo em novas ferramentas e canais de contato. Ainda assim, não abrimos mão da nossa presença física em todas as regiões do Brasil. Afinal, queremos promover a inclusão financeira e atender os nossos clientes da maneira que eles preferirem, permitindo uma experiência *omnichannel* fluida, em canais integrados.

### GRI 102-14

Priorizamos a excelência no atendimento e investimos na compreensão ampla das demandas e níveis de satisfação por meio do Net Promoter Score (NPS), importante métrica para guiar nossa estratégia, avaliando o grau de recomendação e a fidelização no relacionamento com a Organização. Em 2021, tivemos um crescimento de 13 pontos percentuais no NPS quando comparado a 2020 (considerando 2020 com base 100).

No pilar de transformação digital, avançamos no aprimoramento de nossas ferramentas, times e competências em um processo contínuo e que deve se acelerar ainda mais.

Para promover a inovação interna e externa, atender às necessidades dos nossos clientes e garantir a sustentabilidade dos negócios, contamos com o **inovabra**, o ecossistema de inovação do Bradesco no qual empresas, *startups*, investidores e mentores trabalham de forma colaborativa para inovar e gerar novos negócios.

Buscando conhecer cada vez mais profundamente o nosso cliente, para assim atendê-lo de forma mais ágil e personalizada, potencializamos a utilização de dados, *analytics*, algoritmos e inteligência artificial.

Além disso, implantamos a **cultura lean digital**, com nossas equipes organizadas em vilas focadas em diferentes produtos e processos e trabalhando com metodologias ágeis, permitindo o aumento de entregas de valor e em prazos mais curtos. Temos soluções nativas em *cloud* e estamos migrando parte importante de nossas aplicações também para esse ambiente, viabilizando agilidade, inovação, escalabilidade e flexibilidade em nosso negócio e contato com o cliente.

O **Brain – Bradesco Inteligência de Negócios** é um dos exemplos que, pelo uso de dados e algoritmos, oferece decisões em tempo real

quanto aos melhores produtos de crédito, preços, limites e canais para cada cliente. Em evolução constante, essa ferramenta apresenta modelos cada vez mais robustos, viabilizando a finalização de 98,5% das propostas massificadas sem intervenções humanas.

Também em *cloud*, a **BIA**, nossa inteligência artificial lançada de maneira pioneira em 2016 para trazer proximidade por meio de atendimento e interações personalizadas com os usuários, está disponível em inúmeros canais, como nossos aplicativos, site Bradesco, WhatsApp, Fone Fácil, Google Assistente, Amazon Alexa e App de mensagem da Apple. Com 520 milhões de interações em 2021 e serviços como a consulta e entrega de mais de 8 milhões de Informes de Rendimentos no mesmo período, a BIA segue em evolução e transformação para ampliar suas habilidades e capacidade de comunicação.

Nas plataformas nativas digitais, ganhamos destaque com o **next**, que, dispendo de produtos e serviços financeiros e não financeiros, atingiu 10 milhões de clientes, um expressivo crescimento de 170% comparado ao fim de 2020.

A **Ágora**, nossa plataforma aberta de investimentos para correntistas e não correntistas, é top 3 no *ranking* de custódia de Pessoas Físicas da B3 e mostra crescimento contínuo de captação líquida – R\$ 12,5 bilhões em 2021, um crescimento de 93% sobre o ano anterior – e na base de clientes – 743 mil ao fim de 2021, aumento de 35,6% no ano –, avanços que refletem a variedade e qualidade das soluções.

Complementando nossa oferta, o **Bitz** é uma carteira digital que promove a inclusão financeira e digitalização de milhares de brasileiros e se destacou como o App de finanças mais baixado do Brasil – já são mais de 4,2 milhões de contas e 6,2 milhões de *downloads*.

## Mensagem do Diretor-Presidente

### GRI 102-14

Com 74,1 milhões de clientes ao fim de 2021 – 3,9% a mais do que em 2020 –, nossa carteira de crédito atingiu R\$ 812,7 bilhões, com expansão de 18,3% no ano, e o nosso lucro líquido recorrente foi de R\$ 26,2 bilhões no período – 34,7% superior ao de 2020.

Em 2021, também fomos reconhecidos pelos principais índices e *ratings* de sustentabilidade em razão de nossa atuação estratégica, protagonismo e performance acima da média. No Índice de Sustentabilidade Dow Jones da S&P, por exemplo, somos o banco privado brasileiro com a melhor posição, entre os avaliados. Essa importante conquista resulta do cuidado de manter a sustentabilidade integrada aos direcionadores estratégicos da nossa Organização. Por meio da combinação de diretrizes, governança, engajamento e gestão dos aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), reforçamos a nossa contribuição com o desenvolvimento sustentável.

Estamos presentes em todos os municípios brasileiros, levando inclusão e educação financeira a pequenas cidades ou comunidades remotas, nas quais a oferta de serviços bancários ainda é baixa, por meio do Bradesco Expresso e dos postos de atendimento. Temos sido protagonistas na adoção de metodologias para mensuração de nosso impacto climático e aderimos a compromissos importantes como o Net-Zero Banking Alliance, objetivando descarbonizar nosso portfólio até 2050.

Em 2021, atingimos 33% da nossa meta de, até 2025, direcionar R\$ 250 bilhões a **negócios sustentáveis** e seguimos comprometidos em gerar valor de longo prazo, conscientizando e engajando os nossos clientes em torno de uma economia mais limpa e inclusiva, possibilitando, também, que conduzam suas atividades com menor impacto socioambiental.

Há 65 anos, criamos a **Fundação Bradesco**, o maior programa de investimento socioeducacional privado do Brasil. Em 2021, investimos R\$ 715 milhões para o atendimento de mais de 40 mil alunos de educação básica e 2 milhões de pessoas por meio de cursos de capacitação da Escola Virtual. Assim, promovemos a inclusão e o desenvolvimento social com uma formação humanista e educação gratuita e de qualidade em todo o País, com 40 escolas nos 27 estados.

Somos mais de 87 mil funcionários comprometidos em entregar valor, um grupo diferenciado e que tem se mostrado extremamente competente e resiliente diante dos cenários desafiadores que temos enfrentado.

O ano de 2022 indica um cenário menos impactado pela pandemia, mas ainda difícil e de baixo crescimento global e, em especial, local, em razão dos reflexos da política monetária e do inesperado evento da guerra na Ucrânia, pressionando ainda mais a inflação mundial e, certamente, impactando a economia e nossa operação.

Confiantes nas oportunidades que se apresentam e em nossa experiência e capacidade de transformação, seguimos com nosso propósito de apoiar nossos clientes, pessoas, acionistas e a sociedade rumo ao desenvolvimento sustentável, mantendo sempre nossos valores, ética e responsabilidades econômica e socioambiental.

Ao longo deste relatório demonstramos os nossos principais resultados e compromissos, além da nossa performance e destaques financeiros e de sustentabilidade.

**Muito obrigado.**

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

# Destiques de 2021



# Nossos Números

GRI 102-7

## Foco no resultado



R\$ **1,7** trilhão  
de ativos totais

Lucro líquido  
recorrente de

R\$ **26,2**  
bilhões

R\$ **5,3** bilhões  
de lucro líquido em  
operações de Seguros,

**Previdência e Capitalização**, com  
60% aumento de previdência PF e  
114% capitalização PF de crescimento  
na contratação on-line

Valor adicionado de

R\$ **69,9**  
bilhões

GRI 102-7

## Maior e hiperconectado



**74,1** milhões  
de clientes totais

■ **36,3** milhões de correntistas

■ **45,9** milhões de clientes segurados

■ **67,2%** dos correntistas com perfil digital\*

■ **81,9** mil postos de atendimento

■ **2.947** agências

■ **39.100** unidades do Bradesco Expresso (correspondentes bancários)

■ **50.807** máquinas de autoatendimento, sendo 26.526 máquinas Bradesco e 24.281 máquinas Banco24Horas

## Uma equipe diversa



**87.274**  
funcionários

■ **4.242** funcionários com deficiência

■ **51%** mulheres

■ **27%** funcionários negros

■ **2.010** estagiários

\* Considerados clientes que usaram canais Mobile e/ou Internet (Pessoa Física e Pessoa Jurídica).

# Tecnologia sem fronteira

## Estar onde o cliente está



- **R\$ 6,9 bilhões** investidos em tecnologia por ano
- **Crescimento de 36% no volume** de crédito liberado pelos canais digitais, em relação a 2020
- **98% das transações** são realizadas por canais digitais
- **91%** estão concentradas no Mobile e Internet
- **BIA: 520 milhões** de interações em 2021
- **17% de aumento** nas interações por WhatsApp e mais de 52 milhões de transações realizadas pelo aplicativo
- **1.783 mil** aberturas de contas pelo celular em 2021
- **377 agências** convertidas em unidades de negócio
- **Ágora Investimentos: 743,2 mil** clientes e R\$ 66,6 bilhões de ativos sob custódia, consolidando-se como a terceira maior corretora do País, segundo o Ranking de Custódia de Pessoas Físicas da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3)
- **next: 10 milhões** de clientes, sendo 78% não correntistas do Bradesco
- **Bitz: +6,2 milhões** de downloads e +4,2 milhões de contas
- **Mais de 10 milhões** de downloads no App Bradesco Seguros

# Sustentabilidade em Destaque



**Primeiro banco brasileiro a se comprometer com o Net-Zero Banking Alliance**



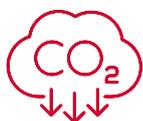
**Único banco brasileiro na delegação do Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) na COP26**, a Conferência pelo Clima da Organização das Nações Unidas (ONU), em Glasgow (Escócia)



**Escolhida como uma das empresas mais transparentes na divulgação de informações sobre sustentabilidade** pelo Observatório da Transparência da Global Reporting Initiative (GRI)



**Avaliação acima da média pelos principais índices e ratings ambientais, sociais e de governança (ASG)**, entre eles CDP, Índice de Sustentabilidade Dow Jones (DJSI), Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3), FTSE4Good, MSCI, Sustainalytics e Vigeo Eiris



**Primeiro banco brasileiro a mensurar e a publicar as emissões de carbono** decorrentes do portfólio de crédito para Pessoas Jurídicas



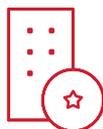
**Pelo 4º ano consecutivo, fomos categoria Prata no Sustainability Yearbook da S&P Global**, o que nos coloca entre os 5% com melhor avaliação ASG do setor bancário do mundo



**Parceria estratégica com a Enel X para a construção de nove usinas solares** que atenderão a 308 agências no Ceará, Goiás e Rio de Janeiro, evitando a emissão de 12.140 toneladas de CO<sub>2</sub> ao ano

GRI 102-7

## Fundação Bradesco



**R\$ 715 milhões**  
investidos em 2021

**+ de 43 mil** alunos beneficiados,  
sendo cerca de 86,76% da comunidade

**+ de 2 milhões** de alunos na  
modalidade a distância beneficiados  
por meio da Escola Virtual



## Fornecedores



**5.166**  
**fornecedores**  
cadastrados  
na base

**1.589**  
**fornecedores**  
homologados  
no ano

**2.421**  
**fornecedores**  
com relacionamento  
(contratos ativos)

**R\$ 18,7 bilhões**  
em volume de  
compras (*spend*)

# Materialidade **e Estratégia**



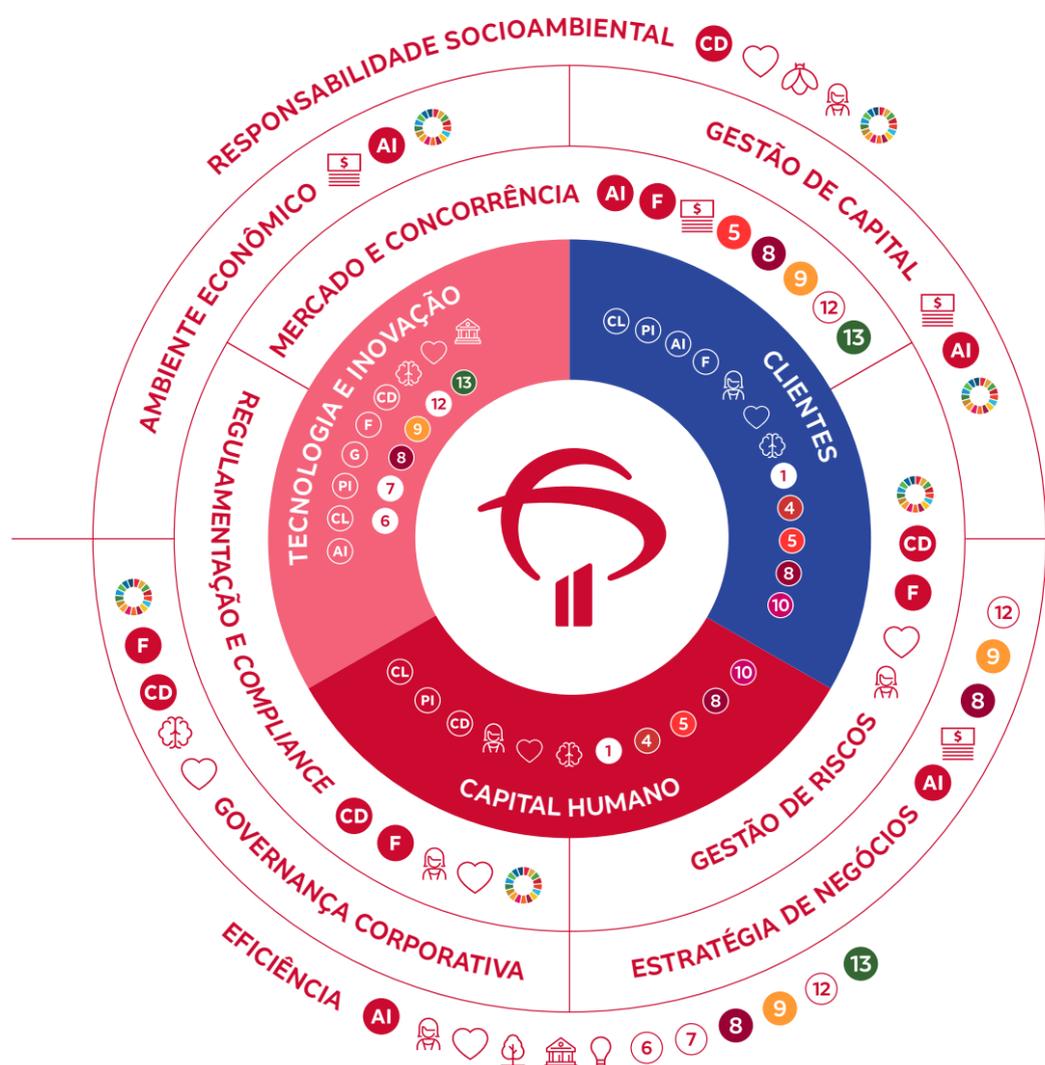
Reforçamos de forma constante nossa gestão sobre os fatores ambientais, sociais e de governança (ASG), de forma a estarmos preparados para os desafios futuros. Nossa estratégia de negócio e nossa matriz de materialidade alinham nossas ações para que sejamos agentes de transformação positiva, gerando valor compartilhado com sociedade, clientes, funcionários, investidores e parceiros.

## Temas Essenciais

GRI 102-26, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

A atualização de nossos temas materiais foi desenvolvida com base na análise de estudos setoriais\*, concorrentes nacionais e internacionais, do alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 e do engajamento de cerca de 400 pessoas, considerando alta liderança, investidores, órgãos reguladores e associações setoriais, fornecedores, sociedade, funcionários e clientes.

Cabe destacar a participação de nosso Conselho de Administração no alinhamento do planejamento estratégico aos aspectos ASG, buscando soluções que abrangem todos os *stakeholders*. O resultado foi a seguinte mandala, que engloba nossos pilares, os temas de maior importância para nossos públicos de relacionamento, assim como os ODS com os quais estamos comprometidos:



## Capitais



Capital Financeiro



Capital Social



Capital Humano



Capital Intelectual



Capital Manufaturado



Capital Natural

## Stakeholders



CLIENTES



FORNECEDORES



PÚBLICO INTERNO



GOVERNO/ÓRGÃOS REGULADORES



ACIONISTAS E INVESTIDORES



COMUNIDADE/SOCIEDADE/TERCEIRO SETOR

## ODS



Erradicação da pobreza



Energia limpa e acessível



Ação contra a mudança global do clima



Fome zero e agricultura sustentável



Trabalho decente e crescimento econômico



Vida na água



Saúde e bem-estar



Indústria, inovação e infraestrutura



Vida terrestre



Educação de qualidade



Redução das desigualdades



Paz, justiça e instituições eficazes



Igualdade de gênero



Cidades e comunidades sustentáveis



Parcerias e meios de implementação



Água potável e saneamento



Consumo e produção responsáveis

\* Sustainability Topics for Sectors – GRI, S&P – DJSI, Sustainability Accounting Standards (SASB) – Commercial Banks and Investment, The Global Risks Report 2020 – World Economic Forum, Estudos da Federação Brasileira de Bancos (Febraban).

## Promover a melhor experiência

Nossa estratégia de negócio tem como foco principal atender às expectativas dos clientes, conhecendo suas necessidades e ciclo de vida e aumentando sua satisfação por meio de uma experiência de excelência em todas as suas interações com o Banco. Com base nessa reflexão, fundamentamos nossa atuação em quatro grandes pilares que sustentam o propósito corporativo de criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável de empresas e sociedade.

## Transformação digital – como fazemos



Temos mentalidade e comportamento digital para sermos simples, eficientes, ágeis, conectados e inovadores. Em um contexto de forte transformação digital, queremos tornar a experiência de nossos clientes ainda mais fluida, prática e segura. Nossa gestão de despesas tem destaque na estratégia, contribuindo com ações e projetos voltados à otimização do uso dos canais, redução do custo de servir e busca constante por eficiência. Buscamos maximizar valor sob a perspectiva do cliente, por meio de uma cultura focada em melhoria contínua, excelência e uso de dados para tomadas de decisões.

## Cliente – nossa inspiração



Nosso objetivo é contribuir com as conquistas de nossos clientes, por meio de um atendimento de excelência focado em suas necessidades e objetivos, promovendo a melhor experiência e um relacionamento de confiança e respeito. Tendo o cliente como centro da nossa estratégia, desenvolvemos diversas ações para aprimorar nossos conhecimentos de comportamento, necessidades e objetivos, agregando valor para cada momento e interação. Por meio do uso de inteligência de dados, de soluções completas de negócio, dispomos de ofertas contextualizadas de acordo com o perfil e o momento de vida do cliente. Tudo em uma experiência agradável e completa, integrando jornadas de excelência e processos suportados por novas tecnologias de decisão em tempo real.

## Pessoas – nosso time



Queremos ser a empresa desejada por profissionais de alta performance para viverem seu presente e construir seu futuro, pois acreditamos que as pessoas são a base de nossa estratégia. Buscamos aprimorar as competências essenciais e transformadoras dos nossos profissionais para tornar viável nossa estratégia corporativa. Possuímos uma cultura organizacional pautada na ética, na transparência e no respeito às pessoas e investimos para ter um ambiente inovador, desafiador e plural.

### Sustentabilidade – feito para durar



Nosso foco é sermos agentes de transformação positiva, gerando valor compartilhado com sociedade, clientes, funcionários, investidores e parceiros. Assim, para crescer de forma diversificada e sustentável, buscamos o melhor equilíbrio entre risco e retorno por meio de estruturas de capital e liquidez robustas. Estamos comprometidos com o gerenciamento dos riscos socioambientais e climáticos relacionados ao nosso negócio e com o apoio a setores, atividades, projetos e ativos que tenham impactos socioambientais positivos. Os compromissos assumidos e os resultados de nossa atuação pela diversidade e inclusão reforçam nossa crença no potencial transformador das pessoas, respeitando a individualidade e a pluralidade. Inclusão e educação financeira são direcionadores importantes para nós, pois por meio deles impactamos e transformamos a vida de milhares de brasileiros. A atuação ética e transparente permeia nossos valores. Faz parte do nosso propósito contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade, e trabalhamos para garantir que a nossa Organização esteja preparada para os desafios que serão impostos por uma economia de baixo carbono e inclusiva.



# Modelo de Negócio

GRI 102-16

**Olhamos para o futuro e investimos de forma significativa em tecnologia, inovação e avanços digitais centrados na necessidade do cliente, sempre trabalhando para promover a melhor experiência em todos os seus pontos de interação com a Organização, indo muito além dos produtos financeiros.**

Desafiamos os modelos tradicionais e nossa própria velocidade de transformação considerando todo o nosso amplo portfólio, ampliando a capacidade de atender a diversos tipos de clientes com soluções customizadas, seguras e práticas, ao mesmo tempo em que aproximamos as pessoas, tornando a vida mais simples e fácil.

A busca por uma evolução contínua e sustentável está baseada em padrões elevados de conduta e de integridade que guiam a nossa estratégia para uma atuação cada vez mais integrada, focada no cliente e que gere benefícios para toda a sociedade.

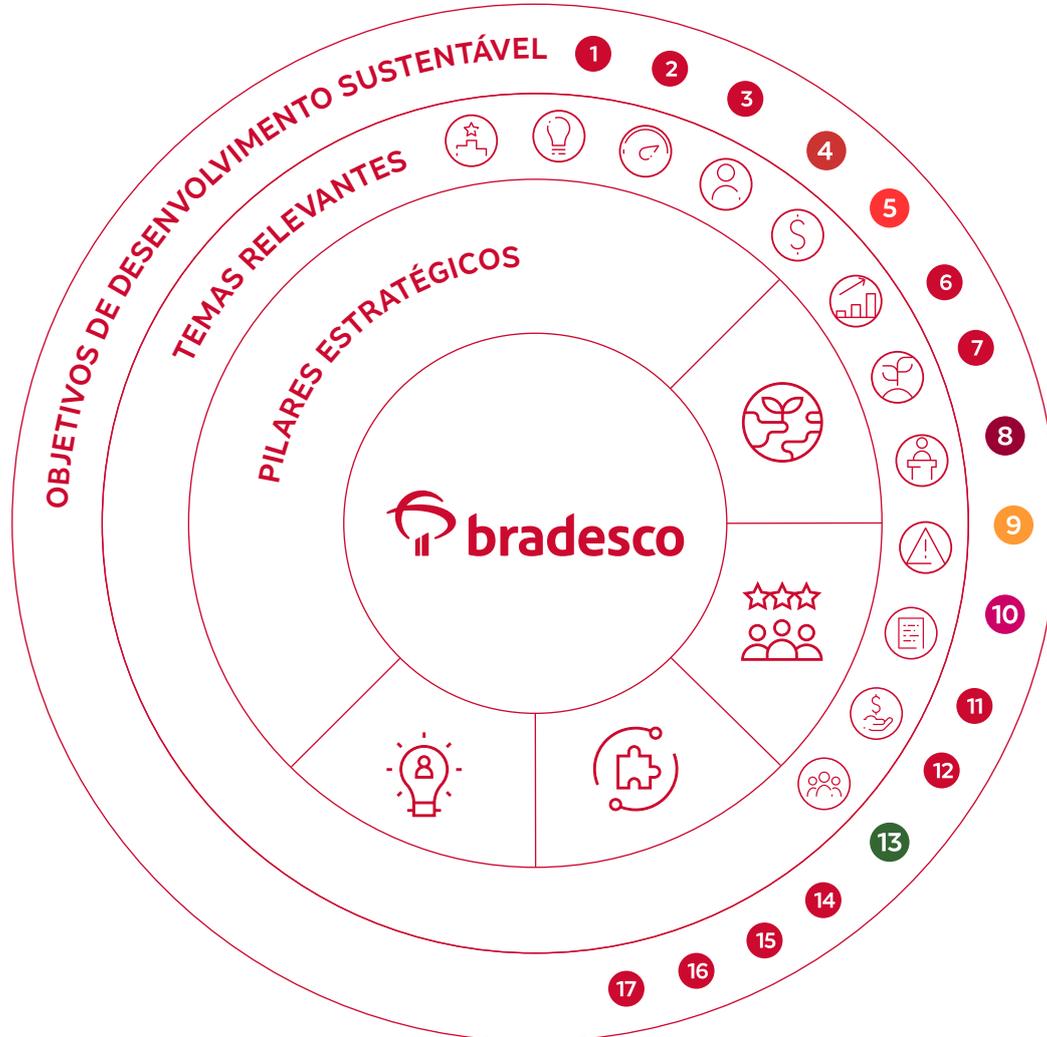
## PROPÓSITO

Criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável de empresas e sociedade.

## VALORES

São as crenças fundamentais da Organização, que servem de guia no cumprimento de nosso propósito:

- 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; e
- Responsabilidade socioambiental, com incentivo de ações para o desenvolvimento sustentável.



**CLIENTE**  
*Nossa inspiração*



**TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**  
*Como fazemos*



**PESSOAS**  
*Nosso time*



**SUSTENTABILIDADE**  
*Feito para durar*

- Clientes
- Tecnologia e Inovação
- Capital Humano
- Mercado e Concorrência
- Gestão de Riscos
- Regulamentação e *Compliance*
- Estratégia de Negócios
- Ambiente Econômico
- Governança Corporativa
- Gestão de Capital
- Responsabilidade Socioambiental
- Eficiência

## Capital Natural

Compromisso com o **clima**

**100%** de nossas operações passaram a ser abastecidas por energia de fontes renováveis a partir de 2020

**100%** das emissões de carbono geradas pelas nossas operações são neutralizadas, iniciando com aquelas geradas em 2019

## Capital Manufaturado

**98%** das transações são realizadas por canais digitais

**7.480** agências + PAs/PAEs

**39.100** unidades do Bradesco Expresso

## Capital Intelectual

inovabra Ecosystema que fomenta

**inovação**

## Capital Humano

**87.274**  
é o total de funcionários

## Capital Social

**74,1** milhões de clientes

Mais de **775** mil acionistas e investidores

## Capital Financeiro

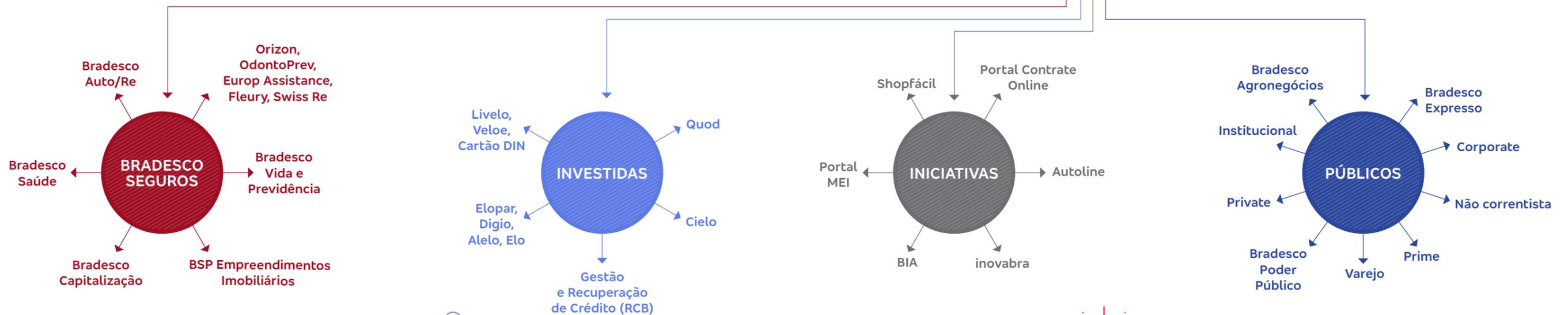
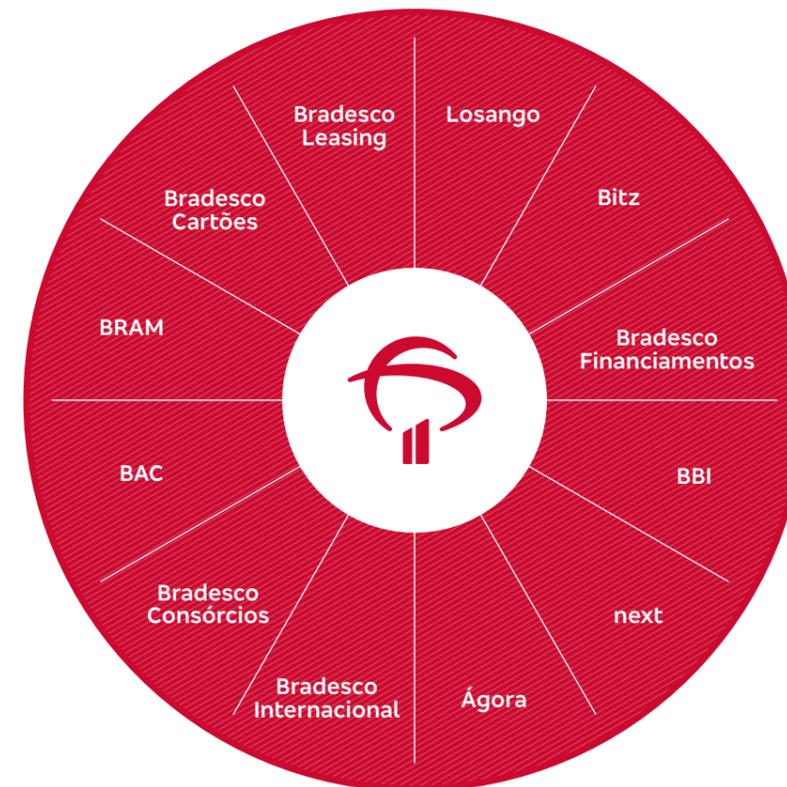
R\$ **1,7** trilhão de ativos totais

R\$ **26,2** bilhões de lucro líquido recorrente

# Um Ecossistema Vivo e em Evolução

GRI 102-6

Nossa carteira diversificada combina atividades bancárias e de seguros, um portfólio amplo, uma estrutura de atendimento segmentada e aportes significativos em tecnologia e inovação. Dessa forma, temos a capacidade de atender aos mais diversos tipos de clientes e necessidades com soluções customizadas, seguras e práticas.



# Segmentação de Clientes

GRI 102-6

## Pessoa Jurídica

### Múltis & Institucional<sup>1</sup>

#### Large Corporate

● ≥ R\$ 4 bi

#### Corporate

● R\$ 500 mi a R\$ 4 bi

#### Corporate One

● R\$ 30 mi a R\$ 500 mi

#### Empresas e Negócios

● Até R\$ 30 mi

## Pessoa Física

#### Private Bank

● ≥ R\$ 5 mi

#### Classic

● ≤ R\$ 4.000

#### Prime

● ≥ R\$ 15.000

● ≥ R\$ 150.000

#### Exclusive

● R\$ 4.000 a R\$ 14.999,99

● R\$ 40.000 a R\$ 149.999,99

- Investimento
- Faturamento anual
- Renda mensal

### 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 da Organização Bradesco e que não possuem conta corrente.

# Muito Além de Produtos Financeiros

GRI 102-2, 102-4, 102-6

Com presença internacional e atuação em mais de oito países por meio de agências, subsidiárias e escritórios de representação, oferecemos muito mais do que produtos financeiros aos nossos clientes. Combinamos um portfólio completo e integrado de soluções e uma carteira diversificada de serviços bancários e seguros para atender ao cliente onde ele estiver e da forma que precisar.

**Banco de Investimentos:** 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*. Nossa Área de Global Markets é responsável por *securities* e pelo relacionamento com clientes institucionais, cobrindo diversos setores e companhias abertas em São Paulo, Buenos Aires, Cidade do México, Nova Iorque, Londres e Hong Kong.

**Bradesco Corretora:** Atendemos exclusivamente ao segmento institucional, cobrindo investidores domiciliados no Brasil, nos Estados Unidos, na Europa e na Ásia. Na Bradesco Corretora, temos como objetivo intermediar a compra e venda de ações, contratos futuros de *commodities*, ativos financeiros, índices, opções, aluguel de ações, *swaps*, contratos a termo, no mercado primário e secundário, negociações na B3 e no mercado de balcão organizado. Oferecemos serviços completos de análise de investimentos, com cobertura dos principais setores e empresas do mercado latino-americano, por meio de uma equipe composta de 29 analistas setoriais. Também contamos com equipes próprias de economistas e analistas de renda fixa.

**Cartões:** Trabalhamos com as principais bandeiras e oferecemos cartões Private Labels, em parceria com importantes empresas para soluções de meios de pagamentos eletrônicos, serviços e crédito ao consumo a clientes Pessoa Física e Jurídica de todos os perfis socioeconômicos.

**Fatura Digital:** Com o Bradesco Cartões, disponibilizamos ao cliente a fatura digital via App Bradesco Cartões ou site [banco.bradesco](http://banco.bradesco), evitando o uso de papel. Uma forma segura, prática e sustentável de acompanhar os gastos com o cartão de crédito.

**Aceite Digital:** O Aceite Digital permite ao cliente confirmar a proposta do cartão de crédito pelo App Bradesco Cartões, evitando assim a impressão em papel e contribuindo para a ecoeficiência organizacional.

**Atuação internacional:** Contamos com um time de especialistas no Brasil e no exterior para atuar no mercado de câmbio, exportação, importação, transferências financeiras e financiamento ao comércio exterior (*trade finance*).

**BAC Florida:** Oferecemos serviços bancários tradicionais, como conta corrente completa, cartões, operações de crédito e investimentos.

**Cash management:** Portfólio de produtos e serviços com soluções sob medida e integração de plataformas para facilitar a gestão financeira de empresas, concessionárias de serviços e órgãos públicos para a administração de contas a receber e a pagar e arrecadação de tributos e taxas. Nossa 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 53 bancos internacionais e acesso à Rede Swift.

## GRI 102-2

**Consórcios:** A Bradesco Consórcios é líder em todos os segmentos em que atua, sendo a administradora que mais contempla no País com um portfólio completo para correntistas e não correntistas. Além de realizar a contratação nas agências, oferecemos mais autonomia e praticidade para os clientes adquirirem o produto nos nossos canais digitais: App Bradesco, Internet Banking ou [site](#).

**Empréstimos e financiamentos:** Oferecemos atendimento às Pessoas Físicas e Jurídicas de todos os perfis e portes para atender a necessidades de recursos imediatos, aquisição de bens e serviços e investimentos para apoiar projetos de implantação, expansão e modernização. Destaque para:

- **Crédito Imobiliário:** Contratação 100% digital para imóveis residenciais e digitalização dos processos efetuados por parceiros imobiliários por meio de *application programming interfaces* (APIs). Contamos com plataformas imobiliárias com cobertura em todo território nacional.
- **Agronegócio:** Somos líderes entre os bancos privados na comercialização de produtos direcionados ao crédito rural e os maiores repassadores de recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) ao setor agropecuário. Dispomos de 14 plataformas de agronegócio distribuídas pelo Brasil, que contam com especialistas e engenheiros agrônomos, prestando assessoria para a rede de atendimento e produtores rurais.
- **Crédito Consignado:** Direcionado aos aposentados e pensionistas do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), funcionários de empresas privadas, servidores públicos federais, estaduais, municipais e das Forças Armadas, é a primeira opção na oferta de crédito às Pessoas Físicas e se destaca por ter uma jornada digital ágil e prática.

## Mercado de Capitais

Oferecemos aos nossos parceiros do mercado de capitais um portfólio diversificado de serviços, pautados por excelência e avançada tecnologia. Somos um dos principais provedores de soluções para esse segmento e temos a liderança nacional e global de custódia qualificada de valores mobiliários (*ranking* Anbima). Entre os principais serviços, destacam-se:

- Custódia qualificada de valores mobiliários para investidores e emissores
- Controladoria de fundos de investimento, clubes e carteiras administradas
- Serviços de Net Asset Value (NAV) e Registrar and Transfer Agent (RTA) para fundos *offshore*
- Escrituração de ativos: Ações, Brazilian Depositary Receipts (BDR), cotas de fundos de investimento, Certificados de Recebíveis Imobiliários (CRI), e debêntures, Crédito de Descarbonização (CBIO), entre outros
- Custódia de ações para lastro de Depositary Receipts (DR)
- Empréstimo de ações
- Banco liquidante
- Depositário (*escrow account – trustee*)
- Agente de compensação
- Representação fiscal e legal para investidores não residentes
- Administração fiduciária para fundos de investimento

### Serviços Certificados

O Bradesco Custódia é certificado pela ISO 9001:2015 (Gestão da Qualidade) para os serviços oferecidos ao mercado de capitais, e pela GoodPriv@cy, que trata da privacidade de dados. Conta também com a certificação na norma internacional ISAE 3402, que compreende a emissão do Relatório de Asseguração de Controles em Organização Prestadora de Serviços. Essas normas asseguram qualidade, segurança e controle dos processos.

### Liderança de Mercado

R\$ 1,993 trilhão em ativos custodiados pelo Bradesco, com participação equivalente a 22,6% do mercado, ocupando a posição de liderança.

**Ofertas para o poder público:** Possuímos 44 plataformas distribuídas em todas as regiões do País para atender com exclusividade às demandas do setor público. Dentre nossos principais serviços prestados estão: pagamento de salários e de fornecedores, arrecadação de tributos, cobrança bancária, recadastramento e prova de vida, conquistados por meio de processos licitatórios. Processamos mais de 1.900 folhas de pagamento de órgãos públicos, sendo: cinco estados, nove capitais e 11,5 mm de beneficiários do INSS, e prestamos serviços de arrecadação, de tributos e taxas para aproximadamente 1.100 órgãos públicos das esferas federal, estadual e municipal, além de estarmos credenciados em mais de 600 institutos de previdência, para gestão de recursos financeiros.

**Ágora:** Nossa casa de investimentos, tanto para clientes correntistas como não correntistas do Banco Bradesco. Com arquitetura tecnológica baseada em microsserviços e usando modelo de *open banking*, a plataforma é um diferencial para o segmento Prime, alta renda e para gestão de patrimônio, permitindo distribuir produtos de empresas que não façam parte de nossa Organização, bem como todo e qualquer ativo financeiro disponível no mercado.

**Assessoria Financeira:** Oferecemos ao cliente uma assessoria financeira diferenciada, de forma remota e presencial, contemplando, além dos produtos da Ágora Investimentos, todo o portfólio do Banco Bradesco e da Bradesco Previdência, considerando o momento de vida, a necessidade e o perfil do cliente. O cliente se beneficia ainda das carteiras recomendadas, combinando uma diversidade de produtos financeiros, elaboradas mensalmente com base em seu perfil e nas perspectivas dos mercados nacional e internacional. Além de contar com o atendimento dos gerentes da rede de agências, possuímos uma equipe de especialistas de investimentos.

**Plataforma digital de fundos de investimentos e ferramentas para estudos e comparação de ativos:** Utilizada especificamente pelos gerentes de relacionamento e especialistas de investimentos, a plataforma tem como objetivo comparar todos os fundos de investimentos disponíveis no Brasil. Na ferramenta, desenvolvida no Departamento de Investimento, em conjunto com o inovabra, proporcionamos agilidade e efetividade no atendimento ao cliente investidor, além de gerar conteúdo educacional. Como principais funcionalidades, disponibilizamos duas formas de comparação entre os Fundos de Investimentos Bradesco e seus respectivos concorrentes por meio de recomendações.

GRI 102-2, 102-4, 102-6

**Poupa Troco:** Um serviço que permite ao cliente poupar de forma fácil e imperceptível, criando a cultura e o benefício de investidor.

**Renegociação de dívidas:** Oferecemos condições de renegociação diferenciadas, observando o perfil da dívida e as necessidades de cada pessoa. Para isso, os clientes dispõem de uma estrutura de autosserviço em nossos canais digitais e de plataformas de parceiros para cumprir com seus compromissos, sempre de forma simples, rápida e intuitiva, além de poder contar com o tradicional apoio da rede de agências do Banco.

**Bitz:** Por meio deste ecossistema completo, que proporciona cartão de débito virtual e físico, facilitamos a nossos clientes o processo de receber, pagar e até mesmo cobrar dinheiro de outras pessoas pelo celular. Também oferecemos serviços como recarga de celular, crédito, inclusão de cartões Alelo Alimentação e Refeição e pagamentos via QR Code em estabelecimentos com maquininhas da Cielo. Hoje, o Bitz já possui 4,2 milhões de contas acumuladas.

**Bradesco Asset Management (BRAM):** Com soluções completas de gestão de fundos e carteiras de investimento para clientes de todos os perfis e segmentos (clientes e investidores institucionais no Brasil e no exterior), somos hoje um dos maiores gestores de recursos de terceiros no País. Signatários dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI), usamos metodologias que avaliam riscos, oportunidades e impactos potenciais decorrentes de aspectos ambientais, sociais e de governança sobre o desempenho desses ativos. Com R\$ 540,6 bilhões de ativos sob nossa gestão, 99,8% foram avaliados dentro desses padrões.

**next:** Em 2021, chegamos a 10 milhões de clientes – um crescimento de 170% nos últimos 12 meses, com a conquista de maneira consistente e sustentável de mais de 6,2 milhões de clientes ao longo do ano. Contribuíram para esse resultado a implementação do programa de indicação de novos clientes (Member Get Member – MGM), contemplando recompensas diferenciadas aos participantes; melhorias realizadas na jornada de adesão; campanhas de marketing que expandiram o alcance da marca; além de novos produtos e funcionalidades implementadas na plataforma, com destaque para o nextShop, *marketplace* do next. Para 2022, a expectativa é manter o crescimento de 2021 em relação à base de clientes e com maior foco em engajamento, ativação e monetização.

Novos clientes (em milhões)



Clientes (em milhões)



## Bradesco Seguros

GRI 102-2, 102-4, 102-6

Com a Bradesco Seguros, somos líderes de mercado no Brasil e na América Latina. Nosso Grupo Segurador possui soluções em vários segmentos, entre eles o Seguro Auto e Ramos Elementares (Auto/RE – 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* entre o Grupo Bradesco Seguros e a Swiss Re Corporate Solutions, também atuamos no segmento de grandes riscos, voltado a clientes corporativos de médio e grande porte para os setores aéreo, automobilístico, indústria pesada, entre outros.

### Bradesco Seguros em Números



Mais de **29,5 milhões** de segurados e clientes em 2021

Equipes comerciais em mais de **2,9 mil** agências Bradesco

**31 mil** corretores ativos

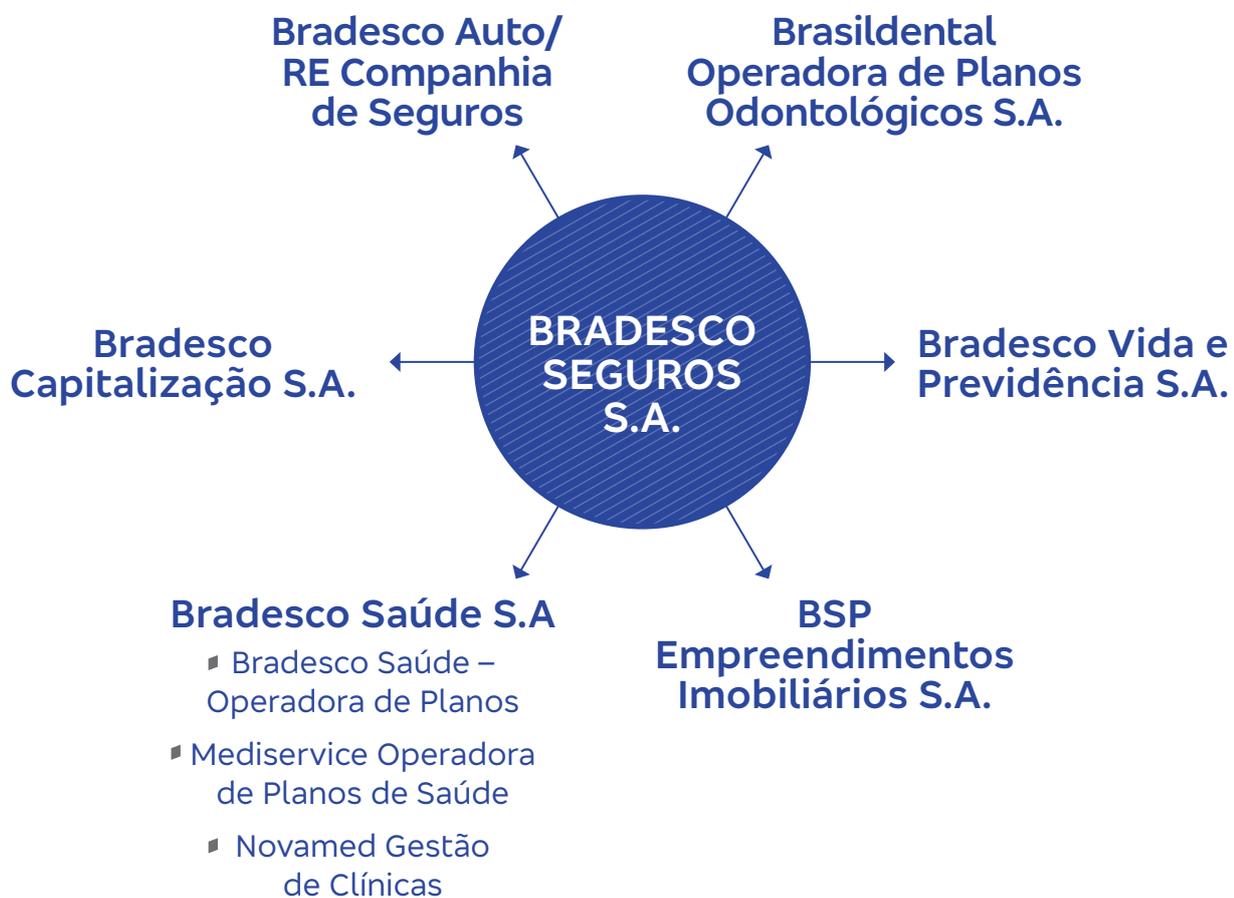
**22,3%** de participação no mercado segurador

Mais de **10 milhões** de *downloads* no App Bradesco Seguros

Mais de R\$ **42 bilhões** de indenizações e benefícios pagos

Atendimento primário:

**26 unidades** Meu Doutor/Novamed em funcionamento



# Governança **Corporativa**



GRI 102-18, 102-24

Baseada nas melhores práticas de mercado, nossa governança corporativa é composta de um conjunto de princípios, políticas e regulamentos que regem todo o nosso processo de gestão. Além disso, para gerar ainda mais solidez e valor competitivo a nossa Organização, integramos a ela os conceitos de sustentabilidade empresarial em seus aspectos ambientais, sociais e econômicos.

Como empresa de capital aberto, estamos listados no nível 1 de Governança Corporativa da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3) e temos nossos princípios pautados pelas diretrizes do Código Brasileiro de Governança Corporativa e da Securities and Exchange Commission (SEC) dos Estados Unidos. Dessa forma, a força de nossa governança e a ética que integra todas as nossas decisões são parte essencial da visão de longo prazo da Organização.

Nosso órgão máximo de governança é a Assembleia Geral de Acionistas, responsável por deliberar sobre os negócios e eleger os integrantes do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal.

A indicação dos membros do Conselho de Administração segue as diretrizes de nossa Política de Nomeação e Sucessão, que prevê, entre outros pontos, aspectos de diversidade (gênero, etnia, cor, idade, estado civil, orientação sexual, escolha religiosa, condição física ou classe socioeconômica). Com reuniões ordinárias a cada dois meses, o Conselho de Administração é composto de 11 membros – sete membros externos e quatro independentes –, sendo dez com mais de 50 anos (entre eles duas mulheres) e um deles com idade entre 30 e 50 anos. Entre suas responsabilidades está o alinhamento do planejamento estratégico aos aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG).

## A governança da estratégia ASG é feita por diferentes especialidades e níveis hierárquicos da Organização Bradesco, incluindo a alta direção e o Conselho de Administração

Já o Conselho Fiscal é composto de cinco membros efetivos e igual número de suplentes, entre os quais dois são eleitos pelos acionistas minoritários. Ele tem como principais atribuições fiscalizar os atos dos administradores, opinar sobre o relatório anual da administração e sobre as propostas referentes à modificação do capital social, planos de investimento ou orçamentos de capital e distribuição de dividendos, além de denunciar fraudes, erros ou crimes aos órgãos

de administração e analisar as demonstrações financeiras trimestralmente.

O Conselho de Administração também é apoiado por uma Secretaria de Governança e seis comitês. São estatutários o de Remuneração – responsável pela orientação sobre políticas de remuneração dos administradores – e o de Auditoria – que monitora práticas contábeis adotadas nas demonstrações, bem como indica

GRI 102-18, 102-24

e avalia a auditoria independente. O coordenador do Comitê de Auditoria é membro do Conselho de Administração, e os demais não possuem vínculo com o Banco, totalizando atualmente quatro membros, com mandato de dois anos.

Os outros quatro comitês que assessoram o Conselho de Administração são:



**Sustentabilidade e Diversidade:** Incentiva o estabelecimento de diretrizes e ações nos temas, para conciliar desenvolvimento econômico e responsabilidade socioambiental. É composto de membros do Conselho de Administração e diretores-executivos, incluindo presidente e vice-presidentes executivos. Reúne-se a cada dois meses para avaliar o desempenho ASG e definir suas respectivas estratégias.

**Riscos:** Assessora o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições relacionadas ao gerenciamento de riscos e de capital.

**Integridade e Conduta Ética:** Propõe ações quanto à disseminação e ao cumprimento dos Códigos de Conduta Ética da Organização Bradesco, corporativo e setoriais, e das regras de condutas relacionadas aos temas de integridade, anticorrupção e concorrencial.

**Nomeação e Sucessão:** Dá apoio na condução da política de sucessão e nomeação de administradores.

Cabe à Diretoria-Executiva traçar e monitorar a execução da orientação estratégica estabelecida pelo Conselho de Administração. Os membros da Diretoria, assim como os membros do conselho, têm mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. A Diretoria é eleita pelo conselho, e os cargos de presidente do Conselho de Administração e de diretor-presidente não podem ser ocupados pela mesma pessoa.

## Remuneração do Conselho

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

 **Saiba mais em**

*Formulário de Referência*

**Composição do Conselho de Administração (%) SASB FN-AC-330a.1, FN-IB-330a.1**

<b>Gênero</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021*</b>
Homens	88	88	90	82
Mulheres	12	12	10	18
<b>Faixa etária</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021*</b>
Abaixo dos 30 anos	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	0	0	0	9
Acima de 50 anos	100	100	100	91
<b>Raça/cor</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021*</b>
Branca	88	88	90	91
Negra	0	0	0	0
Amarela	12	12	10	9
Indígena	0	0	0	0

\* O quadro considera a composição de março de 2022.

## Avaliação e Sucessão da Alta Liderança

### GRI 102-28

A avaliação anual do nosso Conselho de Administração, como órgão colegiado, e de seus membros, individualmente, ocorre desde 2006, ano em que os atributos para a condução da avaliação, pelo presidente do órgão, foram estabelecidos e formalizados.

Em 2020, o processo foi modificado, sendo estabelecido envio de pesquisa a cada um de seus integrantes para sua autoavaliação, avaliação dos seus pares e do próprio órgão. O resultado da avaliação do órgão como colegiado foi divulgado a todo o conselho, em sessão executiva em janeiro de 2021.

A partir de 2021, visando à melhoria contínua das boas práticas de governança, o processo de avaliação anual do nosso Conselho de Administração, tanto de forma individual dos seus membros quanto do colegiado, passou a ser conduzido por empresa independente.

Com base em avaliações realizadas ao longo de 2021, com base em questionários e entrevistas individuais com administradores e membros de comitês subordinados ao Conselho de

Administração, a empresa contratada para prestar a consultoria divulgou, em dezembro de 2021, o resultado final da avaliação do conselho enquanto órgão colegiado. Quanto à avaliação individual, cada conselheiro recebeu apenas a sua avaliação final, atribuída pelos demais integrantes em caráter de estrita confidencialidade, de forma a assegurar a efetividade da pesquisa.

A metodologia utilizada levou em consideração fatores como: experiência, diversidade de competências, estilos de liderança e de comunicação entre os conselheiros, estruturação, agenda, número de reuniões, dispêndio de tempo para temas tratados nas reuniões, fluxo de informações e ferramentas utilizadas, qualidade das discussões e forma de tomadas de decisões.

A avaliação, portanto, possibilita a identificação das fortalezas do órgão e dos pontos para melhoria, bem como das ações a serem implementadas, de modo a, entre outras providências, fornecer feedbacks e submeter os nomes dos candidatos para possível processo de reeleição.

 **Saiba mais em**  
Governança Corporativa

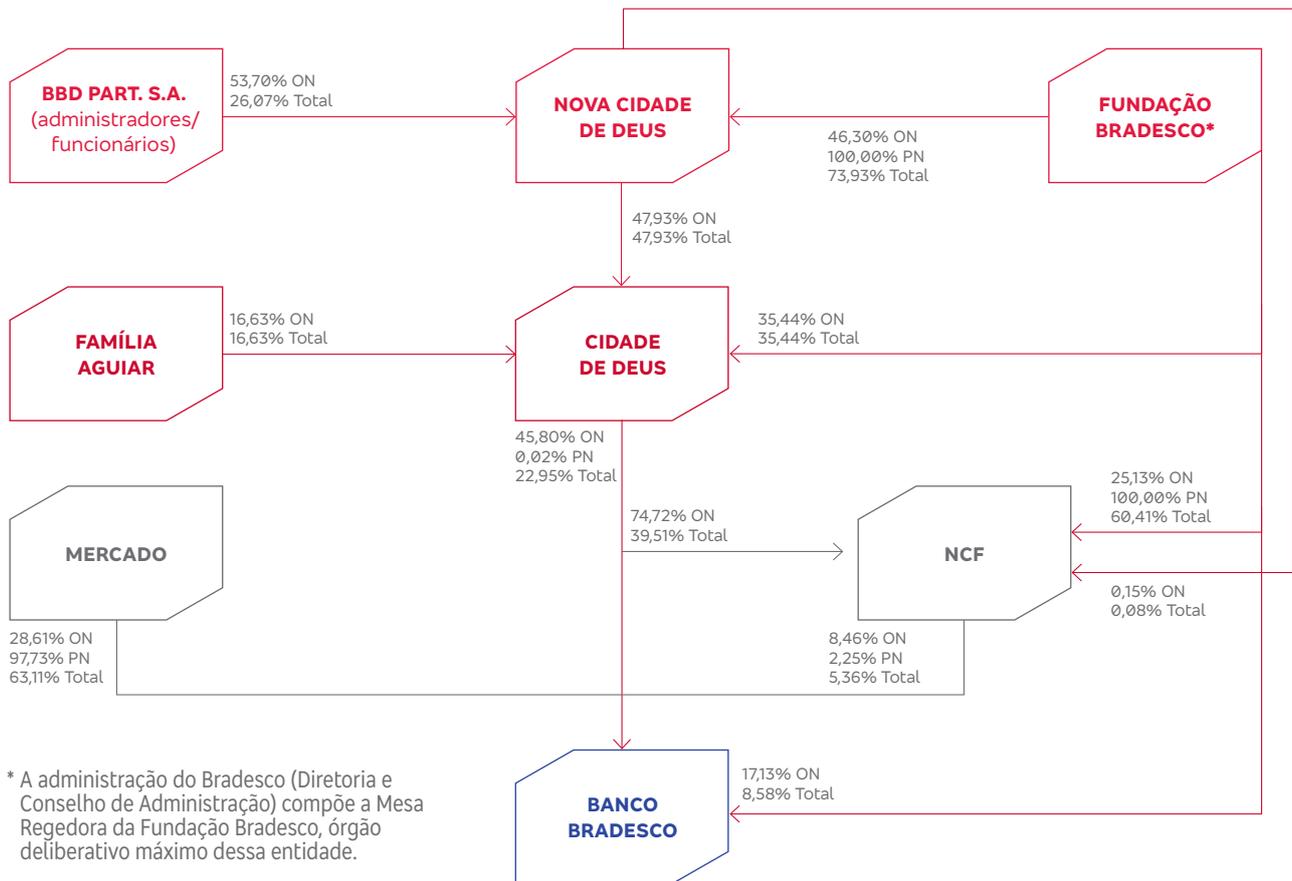
# Estrutura Acionária

GRI 102-5

Nossa composição societária é dividida por ações de dois tipos: Ordinárias Nominativas (ON), cujos titulares têm direito a voto nas Assembleias de Acionistas; e Ações Preferenciais Nominativas (PN),

cujos titulares não têm direito a voto nas Assembleias de Acionistas, mas têm preferência no recebimento de certos direitos, como dividendos/JCPs (parte do lucro paga em dinheiro aos acionistas).

## Principais Acionistas



Nossas práticas de governança atestam o nosso compromisso 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 Organização, 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 Organização por meio da Nova Cidade de Deus. O 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.

# Integridade e Ética

*GRI 103-2, 103-3: Combate à Corrupção, Concorrência Desleal, Conformidade Socioeconômica, 205-1 |*

*SASB FN-EX-510a.2, FN-AC-510a.2*

Parte essencial de nosso dia a dia, o comportamento ético e íntegro está presente não só em nossa cultura e em nossos princípios, mas também no desenvolvimento de qualquer projeto ou estratégia do Bradesco. Dessa forma, promovemos constantemente essa cultura por meio de campanhas, eventos, treinamentos, comunicação e conscientização com a participação dos administradores, funcionários, estagiários e aprendizes, estendendo-se a colaboradores.

O Código de Conduta é o principal direcionador para nossos administradores, funcionários, estagiários, aprendizes e prestadores de serviços, fornecedores, correspondentes bancários no País e parceiros de negócios. Em 2021, ele foi atualizado para que refletisse a revisão da Estratégia Corporativa, na qual substituímos as declarações de Missão e Visão pelo Propósito.

 **Saiba mais em**

*Código de Conduta e Códigos de Conduta Ética Setoriais*

Também em 2021 realizamos o 4º Encontro dos Embaixadores de Integridade e Concorrencial. Com base no tema do encontro, focado na transparência, desenvolvemos 12 vídeos para a websérie Especial de Integridade, que contou com a participação do Conselho de Administração, Diretoria-Executiva e diretores departamentais.

Além disso, em comemoração ao Dia Internacional de Combate à Corrupção, nosso Departamento de Compliance, Conduta e Ética e a Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad) realizaram a Semana Virtual de Integridade Bradesco. Participaram do evento o presidente do nosso Conselho de Administração, Luiz Carlos Trabuco Cappi, nosso diretor-presidente, Octavio de Lazari Junior, e demais conselheiros, diretores-executivos e diretores departamentais. Também tivemos palestrantes externos e a interação dos funcionários por meio de *chat*. Disponibilizamos ainda transmissão e tradução simultânea para as unidades no exterior.

## Selo Empresa Pró-Ética

*GRI 206-1*

Em 2021, fomos reconhecidos com o Selo Empresa Pró-Ética, uma iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU). O reconhecimento público confirma e fortalece nosso compromisso com a integridade e a ética nos negócios, bem como a prevenção e o combate à corrupção e ao suborno.

### Soluções Unibrad

GRI 206-1

Para atender aos requisitos da Lei Anticorrupção nº 12.846/2013 e o Decreto nº 8.420/2015, disponibilizamos por meio da Unibrad um treinamento obrigatório para todos os funcionários e a cartilha Programa de Integridade Bradesco. Também disponibilizamos na plataforma da universidade corporativa o curso Anticorrupção IV – Prevenção à Corrupção da Federação Brasileira de Bancos (Febraban). Esses conteúdos têm como foco disseminar as práticas de prevenção à corrupção, auxiliar a identificação de práticas ilícitas e mitigar o risco de sanções quanto ao descumprimento da legislação anticorrupção vigente. Em 2021 contabilizamos 7.300 participações na palestra virtual Proteção 360º e 14.250 participações na solução de aprendizagem obrigatória sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), entre outros eventos externos com abordagem no tema.

### Programa de Integridade Bradesco

GRI 205-1

Para reforçar a importância da transparência em nossas ações, também possuímos um Programa de Integridade e o Programa Compliance Concorrencial, que previnem, detectam e endereçam possíveis comportamentos e atos que descumpram as determinações das Leis Anticorrupção (nº 12.846/2013), de Defesa da Concorrência (nº 12.529/2011) e demais leis, regulamentações infralegais e recomendações dos órgãos reguladores ou autorreguladores e dos códigos de conduta ética aplicáveis às atividades.

Nosso Programa de Integridade tem como foco evitar qualquer comportamento inadequado de administradores, funcionários, estagiários, aprendizes e colaboradores, tanto no Brasil como no exterior. Ele é composto de um conjunto de políticas, normas e procedimentos que ajudam a prevenir, monitorar, detectar e responder atos lesivos previstos na Lei nº 12.846/2013 e nas legislações internacionais.

Nossas principais atividades operacionais e todas as práticas de negócio foram consideradas na elaboração do programa. Construído de forma flexível, ele também pode ser adaptado às legislações específicas dos países onde estão localizadas nossas unidades internacionais. Sua estrutura está organizada em três pilares estratégicos de atuação:

- **Prevenção do Risco de Corrupção:** Elaboração e comunicação de políticas e normas claras e objetivas, além de treinamentos, *workshops* e palestras para todos os administradores, funcionários, estagiários, aprendizes e colaboradores.
- **Monitoramento e Detecção de Condutas Inapropriadas:** Acompanhamento dos riscos e dos controles relacionados aos processos anticorrupção e à rápida identificação de condutas não aderentes ao Código de Conduta Ética, por meio de teste de aderência, de indicadores, de auditorias internas e externas e da gestão dos canais de denúncias.

▀ **Resposta da Alta Administração:** Diligência nas denúncias recebidas, nos apontamentos realizados pela auditoria interna, externa, agentes de controles internos e de *compliance* e pelos órgãos reguladores e fiscalizadores. Aplicação das medidas disciplinares, melhoria contínua do Programa de Integridade e reporte aos Comitês de Integridade e Conduta Ética e de Auditoria, Conselho de Administração, reguladores e supervisores.

O programa é gerenciado pelo Departamento de Compliance, Conduta e Ética (DCCE), que responde diretamente à Diretoria-Executiva. Todos os conteúdos sobre o tema são disponibilizados na Intranet da Organização de forma clara e acessível para todos os funcionários.

Além disso, os riscos relacionados a corrupção, suborno e prática anticompetitiva são monitorados periodicamente por meio de relatórios de *compliance*, testes de aderência, auditorias internas e externas programadas e da gestão do Canal Corporativo de Denúncias. Importante ressaltar que, em 2021, não tivemos ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de *truste* ou monopólio.

**GRI 206-1**

## Operação Zelotes

Atualmente há um processo criminal contra dois ex-membros da diretoria do Bradesco, que tramita na 10ª Vara Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, decorrente da chamada Operação Zelotes, investigação da alegada atuação indevida de membros do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF). O processo já teve sua fase de instrução encerrada, aguardando-se a sentença do juízo de primeiro grau. O Bradesco não é parte neste processo. A Administração da Companhia conduziu criteriosa avaliação interna nos registros e documentos relacionados ao assunto e não encontrou evidências de qualquer conduta irregular praticada por seus ex-representantes.

Em decorrência da Operação Zelotes, a Corregedoria Geral do Ministério da Fazenda promoveu um procedimento administrativo investigatório para verificar a necessidade de instauração de Processo Administrativo de Responsabilização (PAR). Em 03 de fevereiro de 2020, foi publicada na Seção 02 do Diário Oficial da União a decisão de arquivamento do referido procedimento. A decisão proferida pela Corregedora do Ministério da Economia acolheu integralmente o Relatório Final da Comissão Processante, o Parecer da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional e o Despacho Conjunto da Coordenadoria Geral de Gestão e Administração e da Chefia da Divisão de Assessoria e Julgamento, que consagraram expressamente o reconhecimento da inexistência de prova de que o Bradesco tenha prometido, oferecido, dado, direta ou indiretamente, vantagem indevida aos agentes públicos envolvidos na referida operação, nos termos previstos no art. 5º, inciso I, da Lei nº 12.846 de 2013.

## Multas Significativas (Econômicas e Sociais)

GRI 419-1 | SASB FN-AC-510a.1, FN-CB-510a.1, FN-IB-510a.1, FN-EX-510a.1, FN-CF-270a.5, FN-IN-270a.1, FN-MF-270a.3

Temos como princípio zelar pelo fiel cumprimento das leis e regulamentos, atuando nas esferas preventiva, extrajudicial e judicial. O Departamento Jurídico atua com nossas empresas para avaliar temas que possam gerar variações de processos em determinados segmentos, para que consigam,

em conjunto, implementar ações preventivas visando mitigar riscos. Essas informações são debatidas em reuniões de comitês e informadas mensalmente por meio de relatório à Diretoria. Em 2021, não tivemos multas impostas à Organização pelo Procon acima de R\$ 50.000,00.

### Multas significativas (econômicas e sociais) – em R\$

GRI 419-1, SASB FN-AC-510a.1, FN-CB-510a.1, FN-IB-510a.1, FN-EX-510a.1, FN-CF-270a.5, FN-IN-270a.1, FN-MF-270a.3

Projetos		2019	2020	2021
Multas pagas no ano	Produtos e serviços de seguros	28.543.236,19	15.802.957,23	13.211.094,75
	Produtos e serviços de bancários	0	0	0
<b>Total</b>		<b>28.543.236,19</b>	<b>15.802.957,23</b>	<b>13.211.094,75</b>

Notas: Consideramos multas acima de R\$ 50.000,00.

## Conflito de Interesses

GRI 102-25 | SASB FN-EX-510a.2

Nosso Código de Conduta Ética estabelece que qualquer tipo de conflito de interesse (caracterizado pela possibilidade de interferência imprópria no julgamento ou na tomada de decisão) deve ser comunicada rapidamente aos superiores hierárquicos ou órgãos de administração ou fiscalização.

Além disso, tanto o Regimento Interno do Conselho de Administração quanto o da Diretoria-Executiva reforçam que o administrador deve intervir em operação de interesse conflitante com o da sociedade ou com o

de qualquer de nossas empresas. Também dispomos de Política de Transações com Partes Relacionadas desde 2008, aprovada pelo Conselho de Administração e publicada no site Relações com Investidores.

De forma complementar aos nossos códigos e políticas, mantemos como procedimento obrigatório a Certificação Mensal (documento interno) pelos gestores das áreas e empresas ligadas que atestam que as transações, quando realizadas, estão de acordo com a Política de Transações com Partes Relacionadas.

## Canais de Denúncia

GRI 102-17 | SASB FN-AC-270a.3, FN-AC-270a.1, FN-AC-510a.2; FN-CB-510a.2, FN-IB-510a.2

Nosso Departamento de Compliance, Conduta e Ética foi designado pela nossa Alta Administração, para apurar e tratar dos relatos recepcionados no Canal Corporativo de Denúncias.

Prezamos o dever de todo administrador, funcionário, estagiário, aprendiz e colaborador de relatar qualquer suspeita de atos que contrariem as Políticas, Normas e Regulamentos Internos.

Nossa Política de Recepção, Tratamento e Apuração de Denúncias deixa claro que o Canal Corporativo de Denúncias deve oferecer qualidade, transparência, garantia de anonimato e confidencialidade ao denunciante.

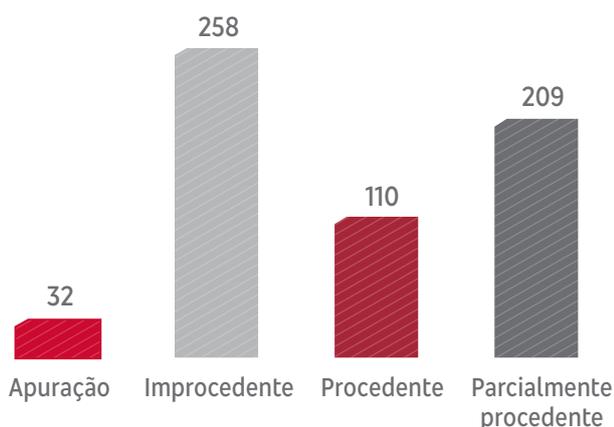
No documento também orientamos que toda denúncia recebida seja avaliada com independência, transparência, integridade e ética, assegurando a inexistência de retaliação.

Recebemos as denúncias via formulário eletrônico no site do Bradesco Relações com Investidores, Portal Corporativo, por telefone, pelo número 0800 776 4820 (de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, exceto fins de semana e feriados nacionais), e Caixas de Denúncias (disponíveis nos prédios do Núcleo da Cidade de Deus). Seguimos a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, incluindo o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e a LGPD (Lei nº 13.709/2018).

### Natureza dos relatos – Denúncias

Conduta/comportamento	373
Assédio moral	209
Assédio sexual	13
Assédio moral e sexual	6
Discriminação	5
Outros <sup>2</sup>	3
<b>Total</b>	<b>609</b>

### Posição das tratativas<sup>1</sup>



### Medidas adotadas<sup>3</sup>



1. Para os relatos apurados e considerados procedente, ainda que parcialmente, quando cabível foram aplicadas medidas. Tais casos enquadram-se como descumprimento do Código de Conduta, Políticas e Normas da Organização.

2. Desvios praticados por terceiros.

3. Uma única denúncia pode ter um ou mais envolvidos.

## Canal Corporativo de Denúncias



### Telefone

0800 776 4820

(atendimento das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto fins de semana e feriados nacionais)



### Formulário eletrônico

#### Disponível em:

Bradesco RI > Governança Corporativa > Canais de Denúncia

Portal Corporativo > O Bradesco > Canal de Denúncias e Manifestações

#### Caixas de denúncias:

disponíveis nos prédios do Núcleo Cidade de Deus

## Contribuições Políticas

*GRI 103-2, 103-3: Políticas Públicas, 415-1*

Proibimos a realização de qualquer espécie de contribuição corporativa para candidatos ou partidos políticos, seja em forma de doação financeira, seja qualquer outro tipo de ajuda. Embora as doações por Pessoas Físicas sejam permitidas, recomendamos que todos aqueles com função estatutária não as realizem. A sugestão se estende aos dependentes desses administradores. Tais vedações, bem como outros casos de doações, encontram-se na nossa Política Corporativa de Doações e Patrocínios e seguem os preceitos da legislação vigente (Leis nº 9.504/1997 e nº 9.096/1995) e a Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 4.650 (STF/2015).

## Relacionamento com Instituições

GRI 102-13

Fortalecemos nosso papel como agentes de transformação e promotores do desenvolvimento socioeconômico atuando por meio de instituições setoriais que nos permitem dialogar com diversos públicos, ampliando a compreensão do setor financeiro, além de participar da elaboração de políticas de autorregulação e da estruturação de ações conjuntas.

Essas instituições têm uma atuação alinhada aos nossos valores, fortalecendo a cultura ética, elevando o nível de confiança, respeito e solidariedade em todas as relações internas e externas, além de prevenir e administrar conflitos de interesse e garantir a preservação da nossa reputação e imagem.

Além disso, somos signatários de diversos compromissos voluntários (ver página 140 – capítulo Sustentabilidade no Bradesco), o que reforça o nosso comprometimento em gerar valor para sociedade por meio de uma atuação coordenada e compartilhada. Em 2021, as contribuições destinadas a essas instituições somaram **R\$ 55.169.297,47**.

As cinco mais significativas foram:

### **Federação Brasileira de Bancos (Febraban): R\$ 41.654.623,41**

Principal entidade representativa do setor bancário brasileiro, tem como compromisso fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País. Seu objetivo é representar os associados em todas as esferas do governo (Executivo, Legislativo e Judiciário) e entidades representativas da sociedade, para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a melhoria continuada dos serviços e a redução dos níveis de risco. Também busca concentrar esforços que favoreçam o crescente acesso da população aos produtos e serviços financeiros. Em 2021, participamos de projetos não somente para fortalecer o setor, mas também para incentivar a inclusão e participação justa da sociedade no sistema financeiro, como a Comissão de Educação Financeira, e para contribuir na transição para uma economia de baixo carbono, como o Grupo de Trabalho de Economia Verde e o apoio à Gestão de Riscos Climáticos.

 **Saiba mais em**

*Febraban*

### **Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde): R\$ 4.285.959,36**

Promove o debate organizado sobre os principais desafios do setor e sobre o fortalecimento de sua representação institucional perante a sociedade e o governo. Atua também como importante meio de representação dos associados, por meio de ideias, propostas e instrumentos comuns para a valorização e a sustentabilidade da atividade privada de assistência à saúde e das melhores práticas para o atendimento da população beneficiária.

 **Saiba mais em**

*FenaSaúde*

GRI 102-13

### Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi): R\$ 2.195.912,75

Associação civil sem fins lucrativos, afiliada à Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg) com o objetivo de congregar e representar empresas e entidades dos segmentos de previdência privada e de seguros de pessoas, buscando o fortalecimento dos segmentos econômicos em que atuam suas associadas e contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do País.

 Saiba mais em

FenaPrevi

### Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip):

R\$ 1.005.622,41

Atuação no acompanhamento do crédito imobiliário em todas as suas facetas: a proposição e o encaminhamento ao debate público de medidas para seu aperfeiçoamento, o diálogo maduro com as autoridades e com os públicos afins e, sobretudo, a contribuição para o desenvolvimento de um ambiente institucional propício à expansão da oferta da casa própria e dos demais produtos imobiliários, cumprindo, portanto, papel protagonista no crescimento econômico, geração de empregos e bem-estar das famílias.

 Saiba mais em

Abecip

### Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs):

R\$ 1.861.425,73

Apoia e atua no mercado de cartões desde 1971 para um desenvolvimento sustentável do setor, contribuindo para o fortalecimento e a expansão da categoria, representando seus participantes perante o mercado, o poder público em suas diversas instâncias, os órgãos de defesa do consumidor e a sociedade em geral. Atualmente, vem trabalhando para a intensificação do uso consciente dos meios eletrônicos de pagamento por meio de uma campanha educativa voltada tanto para o portador do cartão quanto aos estabelecimentos comerciais. Trabalha também em outras frentes, como a divulgação mensal dos números do mercado de cartões, implantação do Código de Ética e Autorregulação, educação financeira dos consumidores, entre outras.

 Saiba mais em

Abecs

#### Contribuições dos últimos quatro anos (em R\$)

Projetos	2018	2019	2020	2021
Lobby, representação de interesses ou similar	0	0	0	0
Campanhas políticas/candidatos locais, regionais ou nacionais	0	0	0	0
Associações comerciais ou grupos isentos de impostos (por exemplo, grupos de reflexão)	43.235.271,22	54.689.244,13	63.638.658,12	55.169.297,47
<b>Total de contribuições e outros gastos</b>	<b>43.235.271,22</b>	<b>54.689.244,13</b>	<b>63.638.658,12</b>	<b>55.169.297,47</b>

## Gerenciamento de Riscos

GRI 102-15

Devido à natureza das operações, ao porte da instituição e à complexidade dos produtos e serviços oferecidos pelo Bradesco, nossa governança inclui a gestão de riscos, processo que também subsidia a tomada de decisão dos administradores, visando identificar, mensurar, submeter à decisão sobre o risco (governança), acompanhar e reportar riscos, movimento natural ao qual todo negócio está sujeito. Para isso, além dos Programas de Integridade e Compliance Concorrencial, contamos com estruturas, processos, mecanismos e controles que atuam em sinergia na Organização.

Também fazemos o controle da suficiência de capital e da liquidez, com dois objetivos principais: atender a níveis mínimos regulatórios estabelecidos pelo Banco Central e chegar aos níveis de apetite a riscos (*buffers*) definidos e aprovados pelo Conselho de Administração, processo que testa cenários de estresse para auxiliar a calibração e definição dos *buffers*.

Esses testes de estresse constroem o perfil de risco do Banco, antecipam fragilidades, mitigam situações de estresse e avaliam impactos no negócio. O Programa de Gerenciamento de Continuidade de Negócios direciona o planejamento de respostas a incidentes que possam causar a interrupção de nossas atividades, buscando mitigar possíveis impactos futuros.

Conforme definido pelo Banco Central do Brasil, divulgamos anualmente a apuração das informações para a avaliação da importância sistêmica global (IAISG), calculada em bases consolidadas, a qual estabelece requerimento adicional de capital para as Instituições Financeiras Sistemicamente Importantes em Nível Global (G-SIB). Em 23 de novembro de 2021, o Conselho de Estabilidade Financeira (FSB) divulgou os 30 bancos que se enquadraram nessa condição, não constando nenhum banco

brasileiro. Embora não estejamos classificados como Instituição Sistemicamente Importante em Nível Global, nem incluídos entre as faixas de exigência adicional de capital, que constituem a finalidade do processo G-SIB, localmente somos classificados como um Banco Doméstico Sistemicamente Importante (D-SIB).

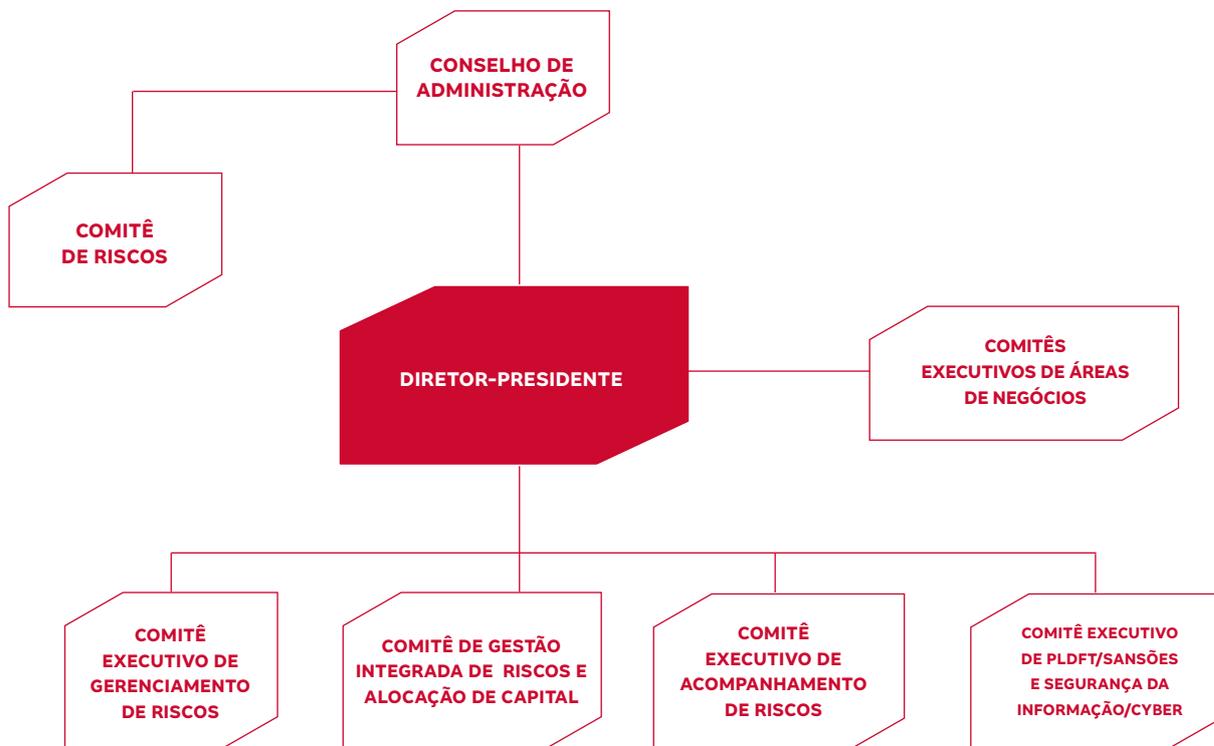
*SASB FN-IN-550a.3, FN-IB-550a.1, FN-CB-550a.2, FN-IB-550a.2*

Contamos em nossa estrutura com um Comitê Executivo e uma Comissão de Produtos, Serviços e Parcerias, que realizam a avaliação da oportunidade e da viabilidade financeira e operacional para criação, alteração, suspensão ou reposicionamento de nossos produtos e serviços, bem como estabelecimento de parcerias. Esse processo conta com a participação de diversas áreas que, dentro de suas atribuições, são responsáveis por avaliar e diagnosticar impactos relevantes em termos financeiros, cumprimento regulatório, avaliação de riscos, entre outras informações.

Nosso Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR) atua no escopo de avaliação dos riscos sob sua gestão, contribuindo com recomendações ou ressalvas no processo para mitigá-los e garantir que o fluxo de informação desse novo produto, serviço e ou parceria esteja alinhado com sistemas e métricas utilizados pela área.

As diretrizes básicas de atuação determinadas pela Alta Administração são revisadas no mínimo uma vez por ano pelo Conselho de Administração e disponibilizadas a todos os funcionários no Portal Corporativo. Informações detalhadas a respeito do processo de gerenciamento de riscos, patrimônio de referência, bem como das exposições a riscos podem ser encontradas no Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3, disponível no site de Relações com Investidores ([bradescom.com.br](http://bradescom.com.br) > Informações ao Mercado > Gerenciamento de Riscos).

# Governança de Riscos



O conhecimento sobre riscos é essencial na formação básica de quem atua no setor financeiro, por isso está inserido desde o início da jornada de todos os nossos funcionários, em cursos obrigatórios que abordam questões como segurança cibernética, compliance, risco operacional e reputação, entre outros. Como exemplo, estão os cursos de Conceitos de Risco Operacional, LGPD, Introdução à Segurança da Informação, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, Atendimento ao Cliente Potencialmente Vulnerável, entre outros, cuja participação e conclusão pelo funcionário é acompanhada por seu gestor, pelo Departamento de Recursos Humanos e pelas Áreas de Risco e de Compliance. Para reforçar o acultramento sobre o tema, foi lançado recentemente o novo curso on-line Conceitos de Gestão de Riscos.

## Mapa de Riscos



CRÉDITO  
MERCADO  
OPERACIONAL

SUBSCRIÇÃO  
LIQUIDEZ  
SOCIOAMBIENTAL

ESTRATÉGIA  
REPUTAÇÃO  
MODELO

CONTÁGIO  
COMPLIANCE  
CIBERNÉTICO

## Riscos Emergentes

GRI 102-11

Atuamos para aperfeiçoar continuamente nosso processo de gestão de riscos emergentes, para 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 em identificação, avaliação e monitoramento desses riscos emergentes e é conduzido por uma comissão multidepartamental, que se reporta a nossos fóruns de controle de riscos. A comissão é coordenada pelo 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, podemos citar inovações em serviços financeiros e moedas digitais emitidas por bancos centrais (Central Bank Digital Currencies – CBDC).

### Inovações em serviços financeiros:

A inovação tem ocorrido de maneira muito acelerada nos últimos anos, com o uso intensivo de tecnologias e o surgimento de novos modelos de negócios. Com isso, os clientes passam a exigir excelência de seus provedores, buscando rapidez, eficiência e preços cada vez mais baixos. Há também uma transformação na maneira como as pessoas interagem entre si e com as empresas, cada vez mais baseada em dispositivos digitais, com a busca por experiências fluidas e sem fricção e com uma estrutura de rede de conexões bastante ampla.

Paralelamente, órgãos reguladores ao redor do mundo estão seguindo uma agenda que busca promover inclusão financeira, competitividade e transparência, entre outros objetivos, estimulando a modernização de produtos e serviços financeiros. O Banco Central do Brasil (Bacen) tem implementado diversas iniciativas nesse sentido, com destaque para o Pix (pagamentos instantâneos), o avanço do Open Finance (compartilhamento de informações financeiras e autorização de pagamento por

terceiros, caso autorizados pelo cliente) e o *sandbox* regulatório\*. Além disso, prepara a introdução de uma moeda digital emitida pelo próprio Banco Central (CBDC).

Na década de 2010, a inovação no setor financeiro se concentrava na área de pagamentos, mas recentemente começaram a surgir novas soluções em outras áreas, como crédito e investimentos. Dessa forma, toda a cadeia de valor do setor financeiro tem passado por uma modernização relevante em diversas dimensões. Merece destaque o surgimento de ofertas de serviços financeiros embutidas em empresas não financeiras (*embedded finance*), viabilizadas por APIs, além de produtos e serviços distribuídos como Banking as a Service (BaaS) em empresas financeiras. Na dimensão dos investimentos, soluções baseadas em *blockchain* ganham espaço, proporcionando o surgimento de novos ativos digitais. Soma-se a isso o uso intensivo de tecnologias como a inteligência artificial (IA), que permitem a automatização de processos e a criação de soluções personalizadas que apoiam os clientes na tomada de decisão.

Ao mesmo tempo, a experiência do cliente vem sendo transformada pela atuação de novos competidores. Os serviços financeiros passam a ser oferecidos em uma jornada mais ampla, no momento em que o cliente necessita. *Fintechs*, *big techs*, *startups* de tecnologia e empresas de outros setores começam a embutir serviços financeiros nas mais variadas jornadas dos clientes, com modelos de negócio que envolvem parcerias, distribuição por terceiros, agregação de ofertas em *marketplaces*, entre outros.

\* Ambiente em que entidades são autorizadas pelo Banco Central do Brasil para testar, por período determinado, projeto inovador na área financeira ou de pagamento, observando um conjunto específico de disposições regulamentares que amparam a realização controlada e delimitada de suas atividades (<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sandbox>).

## Governança Corporativa

Nesse contexto, surgem novos bancos primordialmente digitais, que buscam trazer maior eficiência e melhor experiência, com estratégias de monetização indireta que muitas vezes permitem que o cliente final tenha acesso a serviços mais baratos. Com isso, os incumbentes do setor financeiro têm buscado promover avanços importantes em suas ofertas, com a adoção de novas tecnologias e por vezes com parcerias com alguns desses novos competidores. Os avanços regulatórios também proporcionam novas oportunidades para a criação de soluções inovadoras.

Por fim, a tecnologia tem avançado de maneira acelerada, com o crescente uso no setor financeiro de IA, *big data*, Internet das Coisas (IoT), *blockchain*, 5G, entre outras tecnologias. Ao analisar os impactos dessas inovações, considerando uma maior exposição de informações sensíveis no gerenciamento de riscos, nota-se um sistema financeiro que requer novas camadas de segurança. Por outro lado, surgem oportunidades de novas linhas de negócio para a oferta de produtos e serviços financeiros e não financeiros.

É preciso também avaliar os potenciais desafios e oportunidades que o arcabouço regulatório exigirá para o desenvolvimento e a difusão dessas tecnologias, bem como estudar a adoção de medidas para o aprimoramento da segurança da informação e cibernética, de forma a garantir a resiliência dos sistemas digitais e a privacidade no uso das informações dos clientes. Tendo em vista a complexidade do tema, como forma de aproveitar as oportunidades e mitigar os riscos e seus consequentes desafios provenientes das

inovações em serviços financeiros, estruturamos o tema da inovação como um de nossos direcionadores estratégicos da Organização Bradesco e como um dos temas prioritários em nossa matriz de relevância.

Atuamos com foco na melhor experiência e jornada dos clientes, acelerando nossos recursos por meio de desenvolvimento interno e de parcerias estratégicas, com as melhores empresas de tecnologia do mundo e novos entrantes no mercado. Investimos anualmente cerca de R\$ 7 bilhões em tecnologia e pautamos nossa estratégia em três pilares que compreendem aceleração digital com uso intensivo de IA, dados e *analytics*; as plataformas digitais, que complementam soluções do banco tradicional para diferentes perfis de clientes – hiperconectado, investidor, usuário de carteira digital –; e o Open Finance, que resultará em novas parcerias e novos ecossistemas em modelos de negócio. A transformação digital é um processo constante e tem ganhado tração graças ao avanço tecnológico. Dessa forma, por meio do inovabra, buscamos estar sempre à frente desses desafios, criando um ecossistema cujo objetivo é acelerar a inovação. Esse ecossistema envolve funcionários, áreas de negócio, empresas, entre outros, e permite que possamos focar as demandas de clientes e a sustentabilidade.

 **Saiba mais em**  
*Transformação Digital*

### Moedas digitais emitidas por bancos

**centrais (CBDCs):** Impulsionado pela inovação tecnológica e pela pandemia da covid-19, o sistema financeiro tem passado por um processo de transformação para melhorar a eficiência e o ambiente competitivo. Entre as inovações, há uma forte tendência, que deverá constituir uma nova plataforma para o Sistema Financeiro Nacional: a criação de uma moeda digital soberana, conhecida como Central Bank Digital Currency (CBDC).

As CBDCs são moedas digitais emitidas por um banco central ou autoridade monetária. Configuram-se como uma nova representação da moeda soberana, assim como o dinheiro físico (cédulas e moedas). As motivações de se criar uma CBDC podem ser das mais variáveis: reagir à privatização do dinheiro por iniciativas de grandes empresas globais, garantir a inclusão financeira dos não bancarizados, melhorar a eficiência das operações transfronteiriças, fomentar inovações tecnológicas, entre outras.

A relevância do tema, contudo, cresceu em razão de dois fatores principais: o anúncio de uma *stablecoin* de varejo global, com público-alvo potencial de bilhões de usuários, criada por um grupo de empresas privadas (Diem, do antigo Facebook); e a consequente reação de bancos centrais (China, Zona do Euro, EUA, Inglaterra, Suécia, Brasil, etc.), órgãos internacionais, como Fundo Monetário Internacional (FMI), Bank of International Settlement (BIS), empresas privadas (Visa, Mastercard, R3, IBM, etc.) e acadêmicos, acelerando pesquisas e projetos-piloto relacionados ao tema ao redor do mundo.

A criação, as características da moeda digital e o modelo de implementação dependem inteiramente da autoridade monetária. Uma CBDC pode ser criada para uso doméstico, internacional ou universal (quando usada em ambos os casos); pode ser

de atacado, de varejo ou geral (quando acessível irrestritamente); e sua distribuição pode ser direta, indireta, híbrida ou intermediada. A forma como uma CBDC for criada e implementada pode ter impacto na sociedade, inclusive nas instituições financeiras. Isso porque seu modo de distribuição, por exemplo, pode acarretar a desintermediação bancária para operações financeiras, o que, por sua vez, pode causar a redução do uso de produtos bancários (conta poupança, corrente, etc.), a diminuição da captação de recursos e a multiplicação da moeda, reduzindo, conseqüentemente, a disponibilidade dos empréstimos.

No Brasil, o Banco Central se debruçou sobre o tema nos últimos anos, criando um grupo de estudos e realizando uma série de *webinars*. Como conclusão, criou uma agenda para testes e posterior implantação de uma CBDC que proporcione pagamentos inteligentes em ambiente on-line. Nesse contexto, lançou uma edição especial do Lift Challenge para 2022, a fim de avaliar casos de uso de uma CBDC e sua viabilidade tecnológica. O interesse será em aplicações dos seguintes tipos: (i) Entrega contra Pagamento (DvP), relacionada à liquidação de ativos digitais; (ii) Pagamento contra Pagamento (PvP), voltado ao câmbio entre moedas; (iii) Internet das Coisas (IoT), relacionado à liquidação algorítmica ou diretamente entre máquinas; e (iv) Finanças Descentralizadas (DeFi), associadas a protocolos com liquidação baseada em uma CBDC.

Temos acompanhado de perto esse tema por meio de um grupo de trabalho multidepartamental, que tem estudado, participado de fóruns internacionais e disseminado o conhecimento internamente, a fim de antecipar riscos e identificar oportunidades, provendo uma base para as definições estratégicas e antecipando as ações necessárias para continuarmos sendo referência em inovação no Brasil e no mundo.

## Segurança da Informação e Risco Cibernético

*GRI 103-2, 103-3: Marketing e Rotulagem, Privacidade do Cliente | SASB FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.3, FN-EX-550a.2, FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.3, FN-EX-550a.3*

A Segurança da Informação e o Risco Cibernético são tratados por nosso Departamento de Segurança Corporativa e têm como pilares fundamentais a Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibernética e a Diretiva de Privacidade, que orientam sobre o uso de sistemas internos e tratamento de dados pessoais e informações, mantendo como foco principal a preservação da integridade, a disponibilidade, a confidencialidade dos dados e a privacidade dos clientes, funcionários, colaboradores e dos ativos de informação, orientando sobre o uso de sistemas internos e tratamento de informações.

Atualizamos constantemente nossos procedimentos, processos, estruturas organizacionais, políticas, normas e soluções de Tecnologia da Informação (TI) que compõem nossa gestão dos riscos relacionados à segurança da informação e cibernética. Nosso objetivo é minimizar os riscos e eventuais impactos relacionados ao vazamento de dados e estruturar uma base sólida para o mercado digital.

Reportamos o plano de segurança da informação e cibernética à nossa Comissão de Controles de Riscos, responsável por analisar o comportamento das perdas operacionais das áreas de negócios e demais dependências e garantir a eficácia dos processos e controles adotados. Essa comissão é subordinada ao Comitê Executivo para Deliberação de Riscos. Os temas de relevância são apresentados ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, subordinado ao Conselho de Administração.

Temos plena sinergia entre as áreas de riscos, de tecnologia e de negócios, assegurando maior segurança em produtos e serviços oferecidos por nossa Organização e seguindo de forma estratégica as evoluções do mercado digital nacional e internacional. Essa estratégia também leva em consideração nossas unidades internacionais e nossos prestadores de serviço, que possuem processo rigoroso de análise que estabelece critérios e responsabilidades sobre segurança da informação. A Segurança Corporativa é composta de diferentes equipes, que integram nossa estrutura em Segurança da Informação e Cibernética:

**Segurança da Informação:** É composta de áreas responsáveis por estabelecer e manter a política e normas internas, identificar e gerenciar riscos, manter e executar o Programa Corporativo de Conscientização e Educação em Segurança da Informação e Cibernética. A área participa de encontros, fóruns, grupos de trabalhos, comissões e subcomissões internas e externas e eventos técnicos para assessorar o Comitê Executivo de PLD-FT/Sanções e Segurança da Informação/Cyber.

**Conscientização e Educação:** Promove engajamento de nossos funcionários e estagiários, inserindo de forma educativa os temas fundamentais sobre segurança da informação e cibernética, de forma didática e lúdica para que o público-alvo tenha conhecimento necessário para proteção de nossos ativos. Toda a força de trabalho é orientada pelo nosso Programa Corporativo de Conscientização e Educação em Segurança da Informação e Cibernética, que é composto de palestras on-line, cartilhas, *e-learning* e e-mails marketing.

**Gestão de Privacidade GRI 418:** Subordinada ao Encarregado de Proteção de Dados, ou Data Protection Officer (DPO), suas iniciativas abrangem toda a Organização, com foco na conformidade aos dispositivos legais aplicáveis, como a LGPD, e estão voltadas para conscientização e adoção de melhores práticas, como *privacy by design/by default*, a criação e revisão de normas internas, processos, documentos firmados com terceiros e sistemas de informação e controles, bem como o atendimento de solicitações de titulares de dados pessoais em geral, entre outras atribuições. Essas ações estão aderentes ao Framework de Segurança (Modelo Operacional de Segurança da Informação – Mosi); são deliberadas na Comissão de Segurança Corporativa e acompanhadas em nossos diferentes fóruns e comitês executivos. Em respeito aos seus direitos, nossos clientes contam com a facilidade de canais digitais e da rede de agências para encaminhar e controlar solicitações e respostas. Em 2021 processamos, eletronicamente, 396.146 solicitações de 244.557 clientes. Não foram verificadas, no ano, queixas comprovadas quanto à violação da privacidade de clientes ou de conformidade com normas relativas à privacidade de dados pessoais.

#### **Cibersegurança, Gestão de Acessos e**

**Autenticação:** Realiza a Segunda Linha de Defesa para *cybersecurity*, gerindo o Framework de Segurança (Mosi), que estabelece e monitora a visão integrada de Cibersegurança. Também elabora e acompanha o Plano Diretor de Segurança da Informação (PDSI), consolida e reporta métricas de performance e risco, bem como remete esses riscos e ameaças cibernéticas aos comitês apropriados. Aliado a isso, também atua no monitoramento, prevenção e proteção ao vazamento de dados, gestão de incidentes de segurança da informação e cibernética e provê serviços de Computer Security Incident Response Team (CSIRT) para prevenção, detecção, tratamento e resposta a incidentes de segurança. Realiza análises, propõe e mantém

soluções às ameaças emergentes e tendências globais de prevenção a fraudes transacionais nos canais, por meio do Laboratório Digital Cyber.

#### **Governança do Programa de Adequação à Resolução CMN nº 4.893:**

Dispõe sobre os requisitos de segurança cibernética e a contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

**Gestão de Acessos:** Define e mantém controles automatizados, coordenando todas as ações relativas à Gestão de Acessos Sistêmicos.

**Dispositivos de Segurança:** Avalia as necessidades de sistemas, canais de atendimento, gestores de negócio e usuários, sob o aspecto dos fatores de autenticação, fazendo gestão e acompanhamento de projetos, auxiliando na aquisição e realizando controle e logística da biometria, M-Token, Token e TAN Code.

#### **Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT):**

Tem o papel de disseminar a cultura de prevenção dos temas, capacitar os funcionários, parceiros e prestadores, desenvolver políticas, normas e procedimentos, a fim de mitigar o risco de utilização indevida de nossa estrutura e/ou produtos e serviços. Também é responsável pela manutenção de sistemas detectivos, avaliação interna de riscos, bem como por melhorias contínuas em processos e controles, buscando as melhores práticas nacionais e internacionais sobre o tema. A área assessora o Comitê Executivo de PLDFT, que avalia a efetividade dos trabalhos. Casos suspeitos ou atípicos são comunicados à Unidade de Inteligência Financeira em cumprimento das exigências regulatórias/legais.

## Governança Corporativa

**Sanções:** Protege nossos negócios e relacionamentos com as partes interessadas, mediante adoção de ações para prevenção ao financiamento do terrorismo, narcotráfico, organizações criminosas transnacionais, proliferação de armas de destruição em massa, detecção e reporte de Pessoas Físicas e Jurídicas sancionadas, citadas em listas restritivas internacionais, ou quaisquer outras atividades com riscos de sanções, em conformidade com as legislações e regulamentações vigentes. Elabora, atualiza e difunde políticas e normas, bem como promove o acultramento pertinente ao tema em nossa Organização.

### **Prevenção a Fraudes Eletrônicas, Fraudes Documentais e Soluções de Segurança:**

Responsável por projetos e processos que identificam e mitigam os riscos de perdas financeiras e impactos negativos a nossa imagem. Inclui monitoramento de transações nos canais digitais, análise de documentos na abertura de contas, inclusive digitais, e desenvolvimento de soluções que garantam a usabilidade e a segurança para os usuários. Em 2021, aprimorou controles principalmente dos limites e cadastro de favorecido para Pix e Open Finance.

**Segurança Física e Patrimonial:** Responsável por manter estrutura com recursos humanos especializados e dispositivos de segurança para aplicação das normas de segurança em conformidade com a Lei nº 7.102/1983, com a Portaria nº 3.233/2012 – DG/DPF e com o Plano de Segurança fiscalizado anualmente pelo Departamento de Polícia Federal. Mantém sob avaliação constante os dispositivos de segurança e possíveis pontos vulneráveis, dispondo de plantão de atendimento 24 horas, com o objetivo de prevenir e orientar ações para minimizar os efeitos de eventuais sinistros.



**Comitê Executivo de PLD-FT/Sanções e Segurança da Informação/Cyber:** Assessora o Conselho de Administração no tema.

**Comissão de Segurança Corporativa:** Fórum multidisciplinar composto de funcionários de diversas áreas, com finalidade de aprimorar nossas práticas. Em razão do distanciamento social, durante a pandemia de covid-19, mudanças no modelo de trabalho demandaram reforçar as práticas, inclusive na disseminação de orientações relacionadas à segurança da informação e cibernética, privacidade de dados e prevenção a fraudes a colaboradores e clientes, além de atualizar constantemente nosso portal [www.bradescoseguranca.com.br](http://www.bradescoseguranca.com.br). Não registramos, nos últimos quatro anos, vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes.

## Proteção de Dados e Privacidade

GRI 418

- A gestão da Proteção de Dados e Privacidade cabe ao nosso Departamento de Segurança Corporativa. O Encarregado de Proteção de Dados, ou Data Protection Officer (DPO), é um superintendente executivo membro da nossa Comissão de Segurança Corporativa, fórum da governança corporativa ao qual o tema está subordinado. A Gerência Departamental de Gestão de Privacidade foi constituída com a finalidade exclusiva e dedicada de suportar o DPO em suas atribuições.
- Por meio do nosso Código de Conduta Ética, e dos diversos normativos criados ou mantidos em razão da LGPD, orientamos as unidades de negócio na condução de suas operações observando-se os princípios e as obrigações dispostos na legislação e damos transparência às nossas práticas aos clientes e ao público em geral. Não há impacto financeiro atrelado à observância do exposto nas normas ou no programa de privacidade.
- A gestão do Programa de Privacidade é monitorada na Segunda Linha de Defesa pelo Departamento de Controle Integrado de Riscos e pelo Departamento de Compliance e Conduta Ética.
- Processamos e monitoramos todas as solicitações de titulares com base em relatórios atualizados diariamente, e controlamos a volumetria mensal. Em 2021, processamos 396.146 solicitações de 244.557 titulares. Os registros de solicitação e atendimento são mantidos para consultas.
- Registramos, respondemos e monitoramos todas as manifestações recepcionadas no e-mail de contato do DPO e por outros canais de atendimento, como a Ouvidoria.

## Processos de Gestão

- Os processos de gestão, como a manutenção do Inventário de Tratamento de Dados e a elaboração de Relatórios de Impacto e do Plano de Comunicação/Conscientização, são facilitados por representantes de cada área: os Champions de Privacidade, que têm o desafio de multiplicar papéis desempenhados pela estrutura do DPO às suas unidades de negócio.

## Desenvolvimento de Produtos

- O processo de desenvolvimento de produtos e serviços, submetido à deliberação da Comissão de Produtos, Serviços e Parcerias, inclui a avaliação de riscos relacionados à conformidade do tema – princípio do *privacy by design* – que permite identificarmos, tempestivamente, riscos inerentes à operação e estabelecer as ações e os controles mitigatórios adequados.

Nossos projetos contam com participação de analistas de Segurança Corporativa, especialistas em temas como Segurança da Informação, Cibersegurança e Privacidade; grupos de trabalho com atuação permanente avaliam as condições de operação em CSP, BPOs e terceiros em geral.

## Segurança

Nosso Programa de Evolução da Segurança (PES) dispõe de mecanismos e processos capazes de identificar e mitigar riscos. A governança aplicada à gestão de incidentes produz, continuamente, conhecimento necessário à identificação da causa raiz das ocorrências gerenciadas, propiciando aprimoramentos constantes nos mecanismos de detecção e defesa de ataques, externos e internos.

# Gerenciamento de Riscos Socioambientais

*GRI 103-2, 103-3: Desempenho Econômico, Trabalho Infantil, Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo, Avaliação de Direitos Humanos, 102-15, 201-2, 412-1, 412-3 | SASB FN-CB-410a.2, FN-MF-450a.3, FN-IN-410a.2*

Os riscos socioambientais associados às instituições financeiras são, em sua maior parte, indiretos, e advêm das relações de negócios, incluindo aquelas com a cadeia de fornecimento e com os clientes por meio de atividades de financiamentos e investimentos. Definimos o escopo de gerenciamento em nossa Norma de Risco Socioambiental, que está alinhada a nossa Política Corporativa de Sustentabilidade e a nossa Norma de Responsabilidade Socioambiental.

Esse escopo inclui a avaliação de concessão de crédito para clientes que atuam em setores com potencial impacto socioambiental e possuem exposição de crédito relevante. Para essa avaliação, aplicamos um questionário que aborda aspectos ambientais, sociais e de governança, tais como impacto à biodiversidade e a comunidades tradicionais, trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, exploração sexual, conformidade legal, mudanças climáticas e saúde e segurança ocupacional. *SASB FN-CB-410a.2*

Além do questionário, também avaliamos estudos ambientais, pesquisas em mídias e consultas a bancos de dados internos e públicos, tais como o Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo, lista de embargos do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio) e cadastros públicos de áreas contaminadas. Essa avaliação resulta em cinco níveis de classificação de *rating*: mínimo, baixo, moderado, alto e muito alto.

Periodicamente, atualizamos o escopo de clientes que devem ser cobertos pela avaliação socioambiental, conforme prevê nossa norma interna, com objetivo de acompanhar tanto as variações de exposição quanto a entrada e saída de clientes da carteira. Realizamos a última atualização em dezembro de 2021.

Adicionalmente, contamos com medidas impeditivas para Pessoas Físicas ou Jurídicas comprovadamente envolvidas com a utilização de mão de obra análoga à escrava, mão de obra infantil ou exploração criminosa da prostituição, garimpo ilegal, extração de amianto e fabricação de equipamento bélico pesado. Também adotamos medidas restritivas para atividades com extração de carvão mineral, extração e beneficiamento de xisto e areias betuminosas, industrialização e comercialização de urânio, termelétrica a carvão, pesca de arrasto nos oceanos com redes maiores que 2,5 quilômetros comprimento, projetos imobiliários sobrepostos a terras indígenas e setores críticos com infrações relacionadas a desmatamento ilegal (criação de bovinos, frigoríficos, abatedouros, cultivos agrícolas e produção florestal).

Para financiamentos de projetos, são aplicados *checklists* setoriais nos quais são definidos os documentos necessários para avaliação de risco socioambiental, como licenças e estudos ambientais.

De forma voluntária, em 2004 nos tornamos signatários dos Princípios do Equador, com o intuito de garantir que os projetos que financiamos (novos ou ampliações) sejam desenvolvidos de forma socialmente responsável e reflitam as melhores práticas de gestão ambiental, social e climática, em prol do desenvolvimento sustentável. Para esses casos, nossas avaliações cumprem requisitos legais e supralégais previstos nos Padrões de Desempenho da International Finance Corporation (IFC) e nas Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente do Banco Mundial. Quando necessário, realizamos processos de *due diligence* para prevenir, mitigar e gerenciar os impactos adversos.

Incorporamos à nossa carteira de monitoramento os projetos que apresentam potenciais impactos relevantes. Para esses casos, solicitamos a elaboração de planos de ação e incluímos cláusulas contratuais socioambientais específicas.

Um exemplo é a necessidade de realocação de comunidades, em que exigimos contratualmente a devida assistência e acordos pacíficos entre as partes, acompanhados por advogados e auditores especialistas nas questões sociais. No caso de descumprimento do plano de ação e/ou das cláusulas contratuais socioambientais, nos é facultado o direito de determinar o bloqueio da liberação do recurso financeiro ou até mesmo a liquidação antecipada do contrato.

Nas análises de garantias imobiliárias, independentemente da modalidade de crédito, identificamos situações específicas por meio de georreferenciamento, tanto na área de localização do imóvel quanto no seu entorno, como: existência de desmatamento de áreas de preservação permanente ou de proteção e recuperação de mananciais, unidade de conservação, terras indígenas, cavidades naturais, atividades de extração mineral, indícios de contaminação no caso de histórico de ocupação da área por indústrias, galpões e distribuidora de combustíveis. Além disso, verificamos se o imóvel está inserido em listas públicas de áreas contaminadas e de áreas embargadas ou autuações lavradas pelo Ibama e pelo ICMBio.

Os pareceres de risco socioambiental subsidiam nossas decisões de negócio, como concessão de crédito, contratação de garantias imobiliárias, decisões de investimento, entre outras atividades. Além disso, periodicamente apuramos as perdas operacionais e de bens não de uso (BNDU), que resultam de eventos socioambientais. Realizamos também um processo que identifica, analisa e classifica os riscos socioambientais dos fornecedores considerados críticos nesses quesitos.

### **Saiba mais em**

*Fornecedores*

Conduzimos o processo de gerenciamento do risco socioambiental por meio do nosso Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR), porém envolvemos também diversas outras áreas com atribuições específicas,

garantindo uma estrutura eficiente na mensuração e controle desses riscos.

O DCIR também coordena o Comitê Executivo de Gerenciamento de Riscos, que tem por objetivo assessorar o diretor-presidente no desempenho de suas atribuições relacionadas à gestão dos riscos. Os temas de relevância debatidos nesse comitê são reportados ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital e ao Comitê de Acompanhamento de Riscos, que estão subordinados ao Conselho de Administração. Nosso macroprocesso de gerenciamento de risco socioambiental é revisado anualmente pelo Comitê Executivo de Gerenciamento de Riscos e pelo próprio Conselho de Administração.

A aderência das atividades de gerenciamento de risco socioambiental com os compromissos, legislações e normas internas é avaliada periodicamente pela Auditoria Interna e, a partir de 2021, também pela Área de Compliance da Organização, além de acompanhamento periódico realizado pelo Banco Central.

No período relatado, alocamos aproximadamente R\$ 697,1 mil para investimentos no suporte e implementação da estrutura de governança socioambiental (ASG) na Área de Análise e Controle de Risco Socioambiental. Realizamos investimentos na renovação anual de adesão aos Princípios do Equador, CDP Supply Chain, treinamento da equipe e contratação de consultoria externa para iniciar o processo de incorporação do risco climático em nossa matriz de risco.

O DCIR – Risco Socioambiental compõe nossa estrutura de governança de Riscos Climáticos. Em 2021, desenvolvemos atividades que promoveram a evolução do gerenciamento desse risco na Organização, como:

- Terceiro piloto da UNEP FI, em que avaliamos os impactos macroeconômicos das mudanças climáticas e possíveis consequências ao Banco.

## Governança Corporativa

- Projeto Interno de Riscos Climáticos, no qual analisamos a governança de riscos climáticos, a exposição e vulnerabilidade de setores da economia e cenários de estresse e definimos planos de ação.

As ações estão alinhadas com as recomendações da TCFD e com a agenda de sustentabilidade do Banco Central do Brasil e contribuem para tornar a Organização resiliente aos impactos das mudanças climáticas.

### Saiba mais em

Riscos Climáticos

## Governança de Riscos – Grupo Bradesco Seguros

GRI 102-15

Alinhado às boas práticas de mercado, no Grupo Bradesco Seguros possuímos diretrizes e metodologias internas para mapear, identificar, mensurar e mitigar os riscos aos quais nossas

atividades são submetidas. Para isso temos uma estrutura própria, organizada por meio de uma diretoria estatutária que reúne todas essas atividades.

Nosso processo de gerenciamento de riscos conta com a participação de todas as áreas contempladas pelo escopo de governança corporativa, desde a alta administração até as diversas áreas de negócios e produtos. Possuímos comitês com funções específicas, permitindo que os riscos, tais como subscrição, crédito, liquidez, mercado e operacional sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e mitigados. Assim definimos o apetite ao risco em cada linha de negócio, sempre com o suporte de modelos atuariais e estatísticos que permitem nossa melhor tomada de decisão diante de cada cenário, garantindo que as provisões e reservas para fazer frente aos riscos subscritos estão adequadas. Realizamos testes de estresse considerando cenários econômicos e setoriais.

## Em 2021, 30 projetos compuseram o portfólio de monitoramento. Desse total, 17 foram enquadrados nos Princípios do Equador

### Financiamento de projetos e negócios – Implementação da política de financiamento de projetos e negócios

Avaliação de projetos/negócios*	2019	2020	2021
Número total de projetos/negócios	1.677	1.924	3.207
Número de projetos/negócios avaliados	1.677	1.924	3.207
Percentual do total de projetos/negócios avaliados (%)	100	100	100
Número de projetos/transações aprovados com ressalvas	268	426	571
Percentual do total de projetos/negócios aprovados com ressalvas (%)	16	22	18
Número de projetos/transações aprovados	1.316	1.443	2.540
Percentual do total de projetos/negócios aprovados (%)	77	75	79
Número de projetos/transações não aprovados	93	55	96
Percentual do total de projetos/negócios não aprovados (%)	5	3	3

\* O gerenciamento de riscos socioambientais tem como objetivo avaliar, identificar e monitorar, quando aplicável, os potenciais riscos inerentes a atividades e projetos dos clientes enquadrados no escopo de análise.

**Monitoramento de carteiras socioambientais com cláusulas de Direitos Humanos  
(R\$ milhões) GRI 412-3, FS6, FS10**

		2019		2020		2021	
		Nº	Valor financiado	Nº	Valor financiado	Nº	Valor financiado
Enquadrados nos Princípios do Equador	A	10	3.797	8	3.797	7	3.666
	B	14	1.525	7	1.715	8	2.115
	C	4	728	2	569	2	568
Não enquadrados nos Princípios do Equador		50	3.368	27	2.642	13	2.082
<b>Total</b>		<b>78</b>	<b>9.418</b>	<b>44</b>	<b>8.722</b>	<b>30</b>	<b>8.432</b>

**Acordos de investimentos significativos que incluem cláusulas de Direitos Humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a Direitos Humanos**

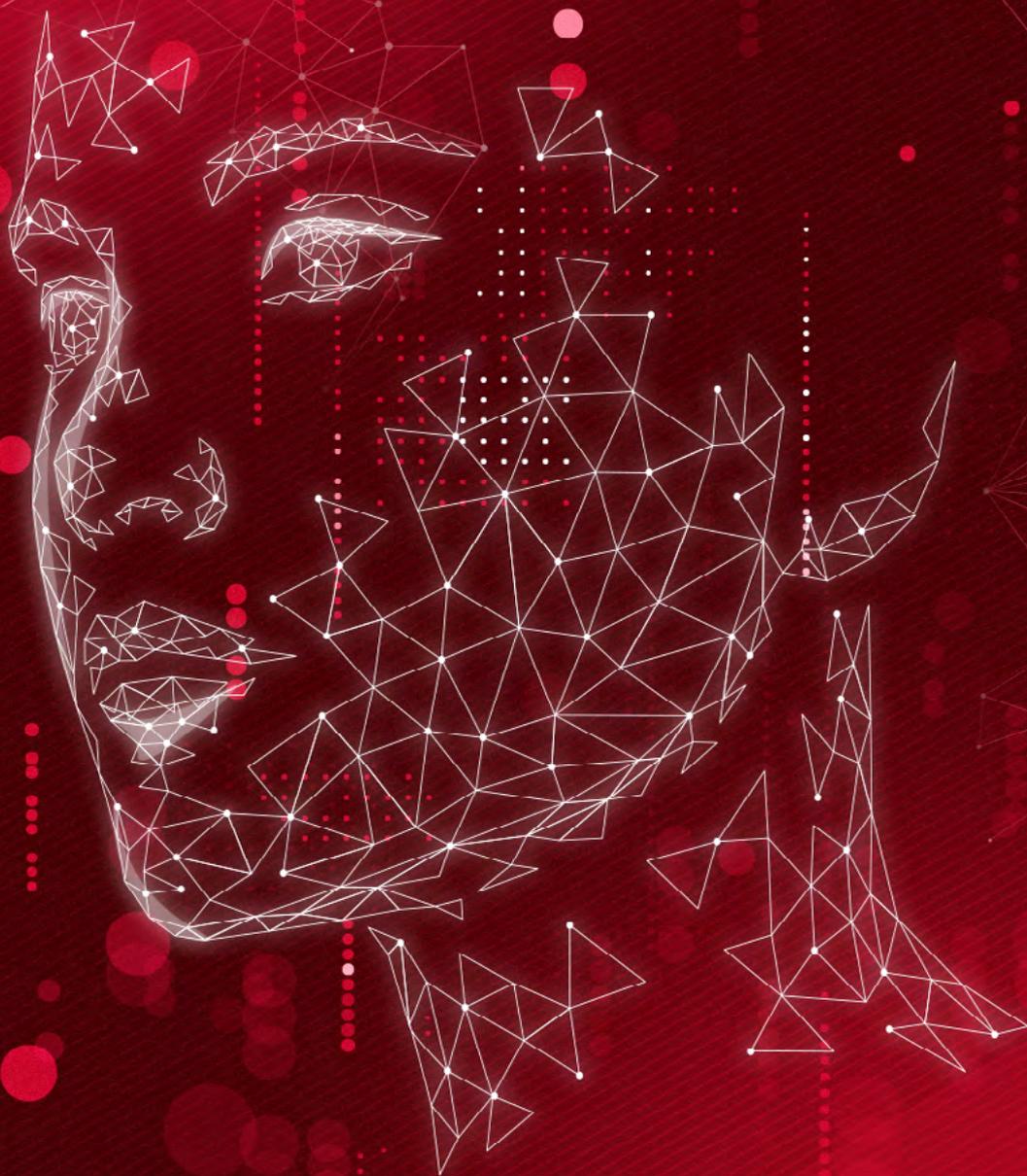
GRI 412-3

	2019	2020	2021
Número total de acordos	78	44	30
Número total de acordos que incluem cláusulas de Direitos Humanos	78	44	30
Percentual de acordos que incluem cláusulas de Direitos Humanos (%)	100,00	100,00	100,00
Número total de acordos que foram submetidos à avaliação referente aos Direitos Humanos	78	44	30
Percentual de acordos que foram submetidos à avaliação referente aos Direitos Humanos (%)	100,00	100,00	100,00

 **Saiba mais em**

- Norma de Risco Socioambiental
- Cases de aplicação da Metodologia de análise dos riscos e impactos socioambientais

# Pessoas



# Perfil dos Funcionários

GRI 103-2, 103-3: Emprego

Somos mais de 87 mil pessoas espalhadas por todo o território nacional e nos oito países onde estamos presentes, todas trabalhando em um cenário de constantes e desafiadoras mudanças, sempre com foco em nos manter como uma instituição resiliente e capaz de gerar valor para todos os *stakeholders*.

Nestes 79 anos de existência, continuamos reconhecendo o valor da pluralidade, do respeito e buscamos proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável para garantir a atração e a retenção de talentos, o engajamento e a satisfação, que se refletem em nossa forma de trabalhar e atender aos clientes.

Dentro da estrutura de Recursos Humanos, contamos com áreas que estão à frente de gestão de pessoas, saúde e bem-estar, diversidade e inclusão, desenvolvimento, projetos de pesquisa, inovação e análises de dados.

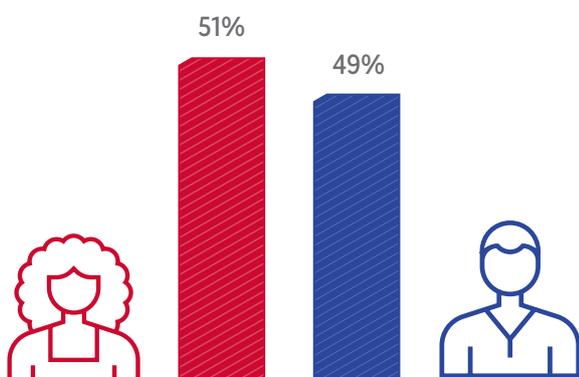
Fazendo uso das melhores práticas de People Analytics, nossa Área de Inteligência de Dados possui engenheiros e especialistas em *business intelligence* que coletam, organizam e analisam dados de nossa equipe com foco em subsidiar a tomada de decisão nos processos de gestão, otimizando recursos e alcançando os melhores resultados por meio de ferramentas e metodologias de análises de dados.

Convertemos a estratégia organizacional de longo prazo em plano para a força de trabalho, garantindo que o número de funcionários adequado e os conjuntos de habilidades necessárias sejam supridos. Para tanto, adequamos os modelos de atração, capacitação, reconhecimento e retenção de talentos, buscando garantir que nossas posições críticas e essenciais tenham planos de sucessão aderente às demandas atuais e que estão por vir.



**Total:**  
**87.274 mil**  
**pessoas**

Gênero



**Perfil dos funcionários (%)** GRI 102-8, 405-1

	2019					2020					2021				
	Tempo indeterminado		Tempo determinado		Total	Tempo indeterminado		Tempo determinado		Total	Tempo indeterminado		Tempo determinado		Total
	Homem	Mulher	Homem	Mulher		Homem	Mulher	Homem	Mulher		Homem	Mulher	Homem	Mulher	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Total
Norte	2,13	1,66	0,02	0,05	3,86	2,14	1,68	0,01	0,02	3,86	2,14	1,80	0,01	0,02	3,97
Nordeste	7,45	6,00	0,10	0,14	13,69	7,64	6,21	0,03	0,05	13,93	7,71	6,36	0,05	0,09	14,22
Centro-Oeste	2,87	2,34	0,02	0,03	5,25	2,84	2,27	0,01	0,02	5,13	2,78	2,27	0,01	0,01	5,07
Sudeste	30,19	33,13	0,29	0,49	64,11	30,11	33,67	0,13	0,20	64,11	29,81	33,70	0,17	0,40	64,08
Sul	6,49	6,46	0,04	0,11	13,09	6,45	6,45	0,02	0,04	12,97	6,28	6,30	0,02	0,07	12,67
<b>Total por gênero</b>	<b>49,13</b>	<b>49,59</b>	<b>0,47</b>	<b>0,82</b>	<b>100</b>	<b>49,18</b>	<b>50,28</b>	<b>0,20</b>	<b>0,34</b>	<b>100</b>	<b>48,72</b>	<b>50,42</b>	<b>0,26</b>	<b>0,60</b>	<b>100</b>

Nota: Não são considerados os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária, exterior e expatriados e os colaboradores terceiros.

**Porcentagem de funcionários por categoria funcional e faixa etária (%)** GRI 102-8, 405-1

	Abaixo de 30 anos				Entre 30 e 50 anos				Acima de 50 anos			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
Diretoria	0,00	0,00	0,00	0,00	0,10	0,06	0,07	0,06	0,10	0,10	0,11	0,09
Superintendência	0,00	0,01	0,00	0,00	0,40	0,44	0,15	0,20	0,10	0,13	0,06	0,06
Gerência	1,30	0,93	0,65	0,53	9,10	8,91	9,94	10,16	1,80	1,49	1,69	1,86
Supervisão/ Administrativo	25,60	18,85	17,87	18,34	34,90	40,69	43,28	44,16	4,80	4,71	4,60	5,25
Operacional	13,60	14,35	14,04	10,64	3,70	4,36	4,34	3,94	1,50	1,28	1,46	1,60
Aprendiz	1,30	1,21	0,53	0,84	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Estagiário	2,00	2,44	1,22	2,19	0,00	0,05	0,01	0,07	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>43,70</b>	<b>37,79</b>	<b>34,30</b>	<b>32,55</b>	<b>48,10</b>	<b>54,52</b>	<b>57,78</b>	<b>58,59</b>	<b>8,20</b>	<b>7,69</b>	<b>7,91</b>	<b>8,86</b>

Nota: Não são considerados os funcionários do exterior, os expatriados e os colaboradores terceiros.

 **Saiba mais em**

Planilha de Indicadores ESG

**Número total e taxa de empregados contratados** GRI 401-1

	2018		2019		2020		2021	
	Número	Taxa (%)	Número	Taxa (%)	Número	Taxa (%)	Número	Taxa (%)
<b>Faixa etária</b>								
Abaixo de 30 anos	7.100	7,2	8.136	8,4	1.898	2,13	4.584	5,27
Entre 30 e 50 anos	631	0,6	954	1	426	0,48	1.200	1,38
Acima de 50 anos	0	0,0	3	0,0	5	0,01	36	0,04
<b>Total</b>	<b>7.731</b>	<b>7,9</b>	<b>9.093</b>	<b>9,3</b>	<b>2.329</b>	<b>2,61</b>	<b>5.820</b>	<b>6,70</b>
<b>Por gênero</b>								
Homens	3.990	4,1	4.761	4,9	1.183	1,32	2.792	3,21
Mulheres	3.741	3,8	4.332	4,5	1.146	1,28	3.028	3,48
<b>Total</b>	<b>7.731</b>	<b>7,9</b>	<b>9.093</b>	<b>9,3</b>	<b>2.329</b>	<b>2,61</b>	<b>5.820</b>	<b>6,70</b>
<b>Por região</b>								
Região Norte	357	0,4	501	0,5	233	0,26	316	0,36
Região Nordeste	1.130	1,1	1.158	1,2	66	0,07	662	0,76
Região Centro-Oeste	438	0,4	481	0,5	85	0,10	307	0,35
Região Sudeste	4.803	4,9	5.871	6	1.677	1,88	3.784	4,35
Região Sul	1.003	1,0	1.136	1,2	268	0,30	751	0,86
Exterior	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	316	0,36
<b>Total</b>	<b>7.731</b>	<b>7,9</b>	<b>9.093</b>	<b>9,3</b>	<b>2.329</b>	<b>2,61</b>	<b>5.820</b>	<b>6,70</b>

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

**Movimentações internas por gênero** GRI 401-1

Gênero	2018		2019		2020		2021	
	Número total	Taxa (%)						
Homens	9.175	49,40	8.794	49,70	6.873	51,50	9.763	51,40
Mulheres	9.394	50,60	8.912	50,30	6.474	48,50	9.234	48,60
<b>Total</b>	<b>18.569</b>	<b>100,00</b>	<b>17.706</b>	<b>100,00</b>	<b>13.347</b>	<b>100,00</b>	<b>18.997</b>	<b>100,00</b>

Nota: Não são considerados os funcionários do exterior, os expatriados e os colaboradores terceiros. A taxa total de contratação interna em 2021 foi de 77%.

### Taxa de rotatividade de funcionários<sup>1</sup> (%)

	2018		2019		2020		2021
	Total	Sem PDV <sup>2</sup>	Total	Sem PDV <sup>2</sup>	Total	Sem PDV <sup>2</sup>	Total
Taxa total de rotatividade de funcionários	8,00	7,72	10,70	7,50	12,11	11,82	<b>10,66</b>
Taxa de rotatividade voluntária de funcionários	1,92	1,63	4,80	1,60	1,64	1,35	<b>3,74</b>

1. Não são considerados os membros do Conselho de Administração, da Diretoria Estatutária, do exterior, os expatriados e os colaboradores terceiros.  
 2. PDV: Programa de Desligamento Voluntário.

### Taxa de rotatividade de funcionários por gênero (%)

	2018		2019		2020		2021	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Taxa total de rotatividade de funcionários	4,04	3,93	5,34	5,44	6,29	5,83	5,68	4,98
Taxa de rotatividade voluntária de funcionários	1,04	0,87	2,32	2,52	0,93	0,71	2,04	1,70

Nota: Não são considerados os membros do Conselho de Administração, da Diretoria Estatutária, do exterior, os expatriados e os colaboradores terceiros.



## Número total e taxa de empregados que deixaram a empresa GRI 401-1

	2018		2019		2020		2021	
	Número	Taxa (%)	Número	Taxa (%)	Número	Taxa (%)	Número	Taxa (%)
<b>Faixa etária</b>								
Abaixo de 30 anos	3.555	3,6	3.270	3,4	3.518	3,94	3.324	3,82
Entre 30 e 50 anos	3.599	3,7	4.746	4,9	5.547	6,21	5.056	5,82
Acima de 50 anos	711	0,7	2.476	2,5	1.753	1,96	1.015	1,17
<b>Total</b>	<b>7.865</b>	<b>8,0</b>	<b>10.492</b>	<b>10,8</b>	<b>10.818</b>	<b>12,11</b>	<b>9.395</b>	<b>10,81</b>
<b>Por gênero</b>								
Homens	3.987	4,1	5.193	5,3	5.615	6,29	5.006	5,76
Mulheres	3.878	3,9	5.299	5,4	5.203	5,83	4.389	5,05
<b>Total</b>	<b>7.865</b>	<b>8,0</b>	<b>10.492</b>	<b>10,8</b>	<b>10.818</b>	<b>12,11</b>	<b>9.395</b>	<b>10,81</b>
<b>Por região</b>								
Norte	340	0,3	432	0,4	1.236	1,38	321	0,37
Nordeste	831	0,8	1.267	1,3	396	0,44	1.062	1,22
Centro-Oeste	488	0,5	593	0,6	645	0,72	540	0,62
Sudeste	4.981	5,1	6.632	6,8	7.068	7,92	6.046	6,96
Sul	1.225	1,2	1.568	1,6	1.473	1,65	1.426	1,64
<b>Total</b>	<b>7.865</b>	<b>8,0</b>	<b>10.492</b>	<b>10,8</b>	<b>10.818</b>	<b>12,11</b>	<b>9.395</b>	<b>10,81</b>

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

## Diversidade e Inclusão

GRI 103-2, 103-3: *Diversidade e Igualdade de Oportunidades*

Pertencimento, bem-estar, criatividade: esses são alguns dos muitos benefícios de ambientes diversos e inclusivos. A crença na capacidade de desenvolvimento das pessoas e o respeito à dignidade e à diversidade do ser humano foram alguns dos valores responsáveis por nos levar ao protagonismo como agentes do desenvolvimento social no Brasil. Na década de 1940, nascemos como um banco democrático, que inclinou sua estratégia de atuação para imigrantes, agricultores, pequenos comerciantes e funcionários públicos, em uma época na qual os demais serviços bancários estavam destinados apenas a pessoas de alto poder aquisitivo. Desde então, a missão inclusiva nos acompanha e, ao longo dos anos, temos aprimorado nossas práticas para nos tornarmos, cada vez mais, um espaço de aliados pelo respeito.



 **Saiba mais em**

*Planilha de Indicadores ESG*

Em 2021, seguimos reafirmando nosso propósito inclusivo e transformador com base em uma governança para diversidade e inclusão que, em sua mais alta instância, conta com o Comitê de Sustentabilidade e Diversidade, do qual participam alguns de nossos principais executivos, entre eles o presidente da Organização e o presidente do Conselho de Administração. Compreendendo a multidisciplinariedade do tema, mantemos o Grupo de Trabalho de Diversidade e Inclusão, formado por funcionários de diferentes áreas e senioridades, que atuam fortalecendo o tema em suas atividades e seus negócios.

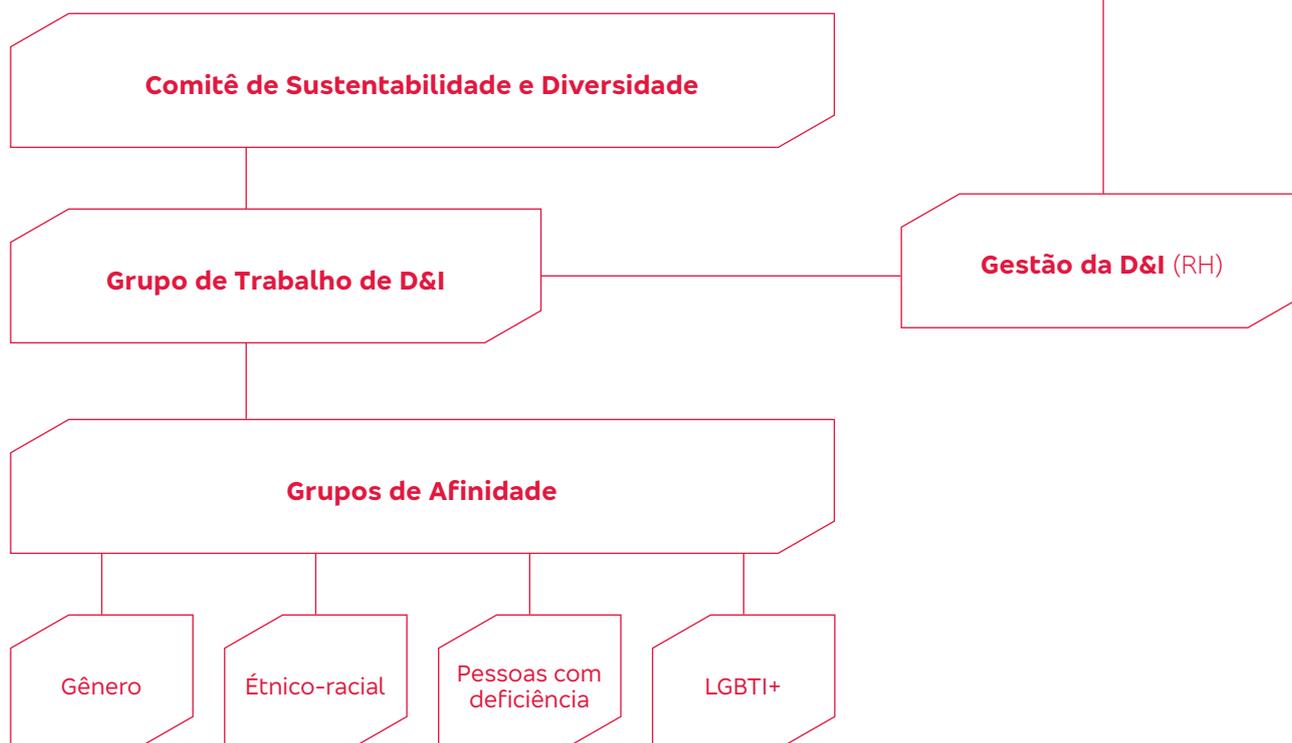
Todo funcionário, independentemente de cargo, função e nível hierárquico, também pode se engajar nessa missão, voluntariando-se para atuar em um ou mais dos nossos Grupos de Afinidade: o Somar, voltado à inclusão da pessoa com deficiência (PCD); o AfroBra, voltado à evolução das pautas étnico-raciais; o DiversiBrad, voltado à inclusão LGBTI+; e o Mulheres Pra Frente, voltado à equidade de gênero.

Cada grupo conta com uma pessoa coordenadora, que possui o marcador identitário da temática representada e que tem assento no Grupo de Trabalho de Diversidade e Inclusão, favorecendo diálogos ainda mais profundos que respeitam e valorizam os diversos locais de fala. Em 2021, desenvolvemos trilhas de capacitação específicas para todos os nossos Grupos de Afinidades, compostas de encontros com especialistas, vídeos, *podcasts* e mais.

Além disso, o Departamento de Recursos Humanos conta com gerência e área dedicadas exclusivamente ao tema. A equipe de Gestão da Diversidade e Inclusão trabalha pela representatividade e pela construção e manutenção de ambientes inclusivos.

GRI 103-2, 103-3: Diversidade e Igualdade de Oportunidades

## Política de Diversidade e Inclusão



Impulsionando a representatividade, mantemos alguns dos mais robustos e constantes programas de inclusão social e de capacitação profissional da iniciativa privada. Garantindo que esses temas estejam na pauta de educação corporativa, promovemos inclusão por meio de soluções de letramento, aprendizado e sensibilização. A Universidade Corporativa Bradesco conta com a Escola Cidadania e Sustentabilidade, dedicada a desenvolver soluções de aprendizagem com esse objetivo. Vieses Inconscientes e Diversidade como Estratégia de Liderança são alguns dos muitos cursos disponíveis. Ao longo do ano, promovemos discussões, rodas de conversa e palestras sobre diversas temáticas relacionadas.

A cada iniciativa, evidenciamos nossas portas abertas à pluralidade e disseminamos a cultura de convivência com as diferenças, valorizando competências, experiências e singularidades. Ao longo do

ano, com o objetivo de difundir nossa missão inclusiva, inspirar e conquistar aliados, nossas principais lideranças, nossos porta-vozes no tema e a equipe de Gestão da Diversidade e Inclusão promovem e participam de encontros, internos e externos, relacionados ao assunto, convidando participantes a conhecerem e refletirem sobre temas como Vieses Inconscientes, Equidade; e Importância da Governança, dos Compromissos Públicos e das Boas Práticas.

Como mais uma iniciativa de destaque, em 2021, oferecemos mil bolsas para o estudo de Inglês para as instituições parceiras voltadas à promoção da diversidade e da inclusão por meio de uma parceria e da plataforma da escola de idiomas EF. A ideia é alavancar a empregabilidade de grupos geralmente sub-representados no mercado de trabalho, como pessoas negras, pessoas com deficiência, pessoas em vulnerabilidade social, pessoas trans e mulheres em áreas de tecnologia (função comumente associada ao gênero masculino).

## Diversidade no Grupo Segurador

No Grupo Bradesco Seguros, também desenvolvemos ações específicas de diversidade e inclusão para o público interno. Além dos encontros do Programa de Palestras Você em Foco Bradesco Seguros, com duas edições voltadas para o tema em 2021, iniciamos um trabalho com consultoria externa, abordando esses aspectos com a alta liderança, os líderes de Marketing, o time de Recursos Humanos (RH) e o time de Sustentabilidade, na perspectiva de preparação para o diálogo e compartilhamento de experiências.

Criamos também o Grupo de Trabalho de Diversidade e Inclusão, com a participação de representantes das áreas de RH, Sustentabilidade, Marketing e Canais de Relacionamento, para a promoção de discussões coletivas, planejamento de ações e proposições de práticas. Nos Grupos de Afinidade, além dos quatro pilares trabalhados de forma corporativa, na Bradesco Seguros contamos com um pilar adicional com foco voltado para gerações.

### Conteúdos gerais de diversidade no quadro funcional (%)

	2018	2019	2020	2021
<b>Por gênero</b>				
Feminino	50,5	50,27	50,52	51,02
Masculino	49,5	49,73	49,48	48,98
<b>Por faixa etária</b>				
Até 30 anos	43,7	43,6	39,19	31,11
De 30 a 50	48,1	54,52	37,84	59,90
Acima de 50	8,2	7,69	22,97	8,99
<b>Por raça/etnia</b>				
Branco	72,9	71,8	71,28	70,52
Negro/pardo	25,4	26,4	26,51	27,41
Amarelo	1,5	1,5	1,51	1,40
Indígena	0,1	0,2	0,15	0,14
<b>Por pessoas com deficiência (PCDs)</b>				
PCDs	3,48	4,1	4,69	4,88

Nota: Há um percentual de 0,59% de raça/etnia não declarado que somam os 100%. Nosso objetivo é ter acima de 25% de pessoas negras no quadro total de funcionários, até 2025.

**Porcentagem de funcionários por tipo de emprego e gênero (%) GRI 102-8**

Tipo de emprego	2019		2020		2021		Total
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	
Jornada integral	38,09	38,76	37,92	39,19	40,58	41,62	82,22
Jornada parcial	11,51	11,64	11,46	11,43	8,40	9,38	17,78
<b>Total por gênero</b>	<b>49,60</b>	<b>50,40</b>	<b>49,38</b>	<b>50,62</b>	<b>48,98</b>	<b>51,02</b>	<b>100,00</b>

Nota: Não são considerados os membros do Conselho de Administração, da Diretoria Estatutária, os funcionários do exterior, os expatriados e os colaboradores terceiros.

**Porcentagem de funcionários por categoria funcional e gênero (%) GRI 102-8, 405-1**

	2019		2020		2021	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Diretoria + Conselho de Administração	0,2	0,0	0,16	0,01	0,15	0,02
Superintendência	0,4	0,1	0,17	0,03	0,21	0,04
Gerência	7,9	3,9	8,22	4,06	8,38	4,17
Supervisão/ Administrativo	29,3	34,5	29,98	35,77	31,05	36,70
Operacional	10,3	9,9	10,11	9,72	7,89	8,29
Aprendiz	0,5	0,79	0,20	0,33	0,26	0,58
Estagiário	1,2	1,1	0,63	0,61	1,19	1,07
<b>Total geral</b>	<b>49,7</b>	<b>50,27</b>	<b>49,48</b>	<b>50,52</b>	<b>49,13</b>	<b>50,87</b>

Nota: Não são considerados os membros do exterior e os expatriados.

**Étnico-Racial***GRI 103-2, 103-3: Diversidade e Igualdade de Oportunidades*

Há 17 anos mantemos uma parceria com a Faculdade Zumbi dos Palmares para a contratação e capacitação de jovens estagiários negros, instrumentalizada por ferramentas como o Integra RH, que apoia na gestão da carreira e da aprendizagem do profissional. Disponibilizamos também Biblioteca Virtual, Portal de Vídeos, aplicativo para ensino de idiomas, entre outros.

Além da contratação de estagiários naturais do Brasil, o programa possibilita a contratação de pessoas migrantes e refugiadas.

Os estagiários são recepcionados em um encontro com a equipe de Recursos Humanos e os executivos da Organização. Já as lideranças são preparadas para desempenhar seu papel na formação de talentos e em soluções nas quais são abordados temas como Diversidade, Empatia e Gerações. Mais de 450 jovens participaram do programa de estágio, que também traz oportunidades de contratação para aqueles que apresentaram avaliação positiva sempre que existam vagas disponíveis.

Também somos parte do projeto Somamos – Rede de Inclusão pela Diversidade, resultado da parceria entre Bradesco, INFI-Febraban, Ministério Público do Trabalho e outros, para promover capacitação e oportunidade para jovens negros. Participamos desde a concepção do projeto e já realizamos várias contratações por meio da iniciativa.

Com frequência, patrocinamos e participamos de feiras e eventos que buscam aproximar universitários e empresas, promovendo a inclusão de pessoas negras no mercado de trabalho. Exemplo disso é o AfroPresença, um encontro virtual entre poder público, setor privado e organizações nacionais e internacionais para fortalecer e promover mais oportunidades de emprego para a juventude negra. Pelo segundo ano consecutivo, estivemos presentes no evento. Nossos profissionais inspiraram os participantes por meio de painéis sobre temas como Carreira, Diversidade, Voluntariado, Saúde Mental e Financeira e Futuro.

Outro destaque em 2021 foi o lançamento da solução de educação corporativa sobre Letramento Racial. Disponível para todos os funcionários, o curso aborda conteúdos como origens da desigualdade racial, racismo, negritude, branquitude e temas correlacionados. A inauguração do conteúdo foi anunciada em nosso evento de comemoração à consciência negra, A Força Negra, um bate-papo sobre equidade racial com Zezé Motta, conduzido pelo coordenador do Grupo de Afinidade Étnico-Racial, o AfroBra.

Neste ano, também realizamos um bate-papo com uma importante ativista de Direitos Humanos sobre questões e impactos na sociedade relacionados à trajetória das pessoas refugiadas, migrantes e apátridas. Esse encontro, com trocas de experiências inspiradoras, proporcionou momentos de sensibilização, oportunidades de conscientização e aprendizagem.

Acreditamos que a promoção da diversidade e o combate à discriminação também se dão pelo exemplo. Assim, nossa alta liderança é engajada, vocal e visível em relação ao tema. O presidente do Conselho de Administração e membro do Comitê de Sustentabilidade e Diversidade, Luiz Carlos Trabuco Cappi, recebeu a Grã-Cruz do Mérito Cívico Afro-Brasileiro, condecoração concedida pela Sociedade Afrobrasileira de Desenvolvimento Sociocultural (Afrobras), que reconhece o trabalho que desenvolvemos em prol da inclusão social, do respeito e da igualdade de oportunidades.

---

## Hoje, 27% do nosso quadro de funcionários é formado por pessoas negras

Somos signatários da Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial, plataforma de articulação entre empresas comprometidas em buscar um desempenho significativo na abordagem da temática étnico-racial, incluindo ações voltadas à empregabilidade de jovens negros.

Em 2021, fomos reconhecidos pelo terceiro ano consecutivo no *ranking* Étnico-Racial, organizado pelo Great Place to Work. Outro destaque foi o resultado do Índice de Equidade Racial Empresarial, realizado pela Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial, no qual conquistamos o primeiro lugar nas categorias Recrutamento e Capacitação, além do quarto lugar em Publicidade e Engajamento.

 **Saiba mais em**

*Planilha de Indicadores ESG*

**Porcentagem de funcionários por categoria funcional e por raça/etnia (%)**

GRI 405-1

Categoria funcional	2018					2019				
	Branca	Negra	Amarela	Indígena	Não informada	Branca	Negra	Amarela	Indígena	Não informada
Diretoria + Conselho de Administração	0,106	0,010	0,003	0,000	0,028	0,124	0,010	0,002	0,000	0,032
Superintendência	0,164	0,005	0,007	0,000	0,000	0,450	0,063	0,012	0,000	0,000
Gerência	9,418	2,440	0,255	0,017	0,015	9,061	2,501	0,250	0,018	0,014
Supervisão/ Administração	46,668	14,615	0,992	0,090	0,201	46,923	15,559	0,983	0,094	0,218
Operacional	14,118	7,128	0,211	0,038	0,218	12,694	7,023	0,221	0,030	0,220
Aprendiz	0,609	0,607	0,019	0,006	0,013	0,630	0,590	0,020	0,005	0,013
Estagiário	1,433	0,514	0,037	0,001	0,014	1,562	0,598	0,039	0,001	0,042
<b>Total de empregados</b>	<b>72,517</b>	<b>25,319</b>	<b>1,524</b>	<b>0,152</b>	<b>0,488</b>	<b>71,445</b>	<b>26,342</b>	<b>1,526</b>	<b>0,148</b>	<b>0,538</b>

**Porcentagem de funcionários por categoria funcional e por raça/etnia (%)**

GRI 405-1

Categoria funcional	2020					2021				
	Branca	Negra	Amarela	Indígena	Não informada	Branca	Negra	Amarela	Indígena	Não informada
Diretoria + Conselho de Administração	0,134	0,010	0,003	0,000	0,032	0,122	0,008	0,003	0,000	0,028
Superintendência	0,183	0,011	0,007	0,000	0,000	0,226	0,019	0,008	0,000	0,001
Gerência	9,343	2,666	0,238	0,018	0,012	9,506	2,768	0,242	0,016	0,019
Supervisão/ Administração	48,224	16,196	1,027	0,099	0,205	48,812	17,591	0,977	0,099	0,273
Operacional	12,256	7,096	0,209	0,031	0,237	9,837	5,975	0,135	0,027	0,209
Aprendiz	0,256	0,255	0,006	0,002	0,010	0,437	0,395	0,000	0,000	0,011
Estagiário	0,883	0,275	0,020	0,001	0,055	1,505	0,705	0,000	0,000	0,046
<b>Total de empregados</b>	<b>71,279</b>	<b>26,509</b>	<b>1,509</b>	<b>0,151</b>	<b>0,552</b>	<b>70,445</b>	<b>27,462</b>	<b>1,365</b>	<b>0,141</b>	<b>0,587</b>

Notas: Não são considerados os funcionários do exterior, os expatriados e os colaboradores terceiros. Finalizamos 2021 com 74% de brancos, 23,8% de negros, 1,7% de amarelos e 0,1% de indígenas em cargos de gestão. Nosso objetivo é ter entre 20% e 30% de pessoas negras em cargos de gestão, até 2025.

 Saiba mais em

Relatório de Capital Humano

## Pessoas com Deficiência

Acreditamos no potencial das pessoas e investimos para que os desafios impostos pela deficiência não sejam um obstáculo para o desenvolvimento profissional. Para reforçar esse compromisso, somos parte do The Valuable 500, um movimento global que estimula que a inclusão de pessoas com deficiência esteja na agenda da liderança empresarial.

Com a participação da Fundação Bradesco, desde 2010, temos como destaque o Programa Bradesco de Capacitação à Pessoa com Deficiência, que promove inclusão, igualdade de oportunidades, emancipação econômica, além de inserção e permanência no mercado de trabalho para profissionais com deficiência.

Os novos funcionários iniciam o curso de Gestão Bancária, com duração de seis meses, que inclui aspectos teóricos, comportamentais e atividades práticas na rede de agências. Nesse período, já recebem remuneração e benefícios. Os respectivos líderes também passam por formações como a de Diversidade como Estratégia de Liderança e palestras sobre acessibilidade.

Para multiplicar informações e oportunidades, desenvolvemos mentorias sobre empreendedorismo para alavancar negócios de famílias com pessoas com deficiência. O projeto, realizado em parceria com a Associação Social para Igualdade das Diferenças (Asid), conta com a participação de funcionários voluntários como mentores e com palestras de nosso Grupo Somar.

Somos referência nesse tema e contamos com um extenso portfólio de soluções em acessibilidade para que funcionários e clientes desfrutem de produtos e serviços que proporcionem sua independência financeira. Oferecemos, também, treinamentos presenciais e on-line da Língua

Brasileira de Sinais (Libras). Além de disponibilizar intérpretes para apoiar reuniões, a interpretação em Libras aparece em muitas de nossas *lives* sobre os temas mais relevantes para o momento. Mais uma ferramenta para inclusão, nossos e-mails marketing são enviados com um link de acesso ao conteúdo em texto, no caso de imagens, e Libras.

Para celebrar o Dia Nacional da Luta das Pessoas com Deficiência, em 2021, o evento Inclusão de A a Z convidou todos os nossos funcionários para uma reflexão sobre conquistas, direitos e inclusão de pessoas com deficiência no ambiente de trabalho.

Em 2021, mais uma vez nossas práticas foram destaque pelo Great Place to Work. Fomos reconhecidos entre as Melhores Empresas para Trabalhar – Destaque PCDs.

Em dezembro de 2021, 4.242 pessoas com deficiência faziam parte do nosso quadro de funcionários.



## Acessibilidade para os clientes Bradesco Seguros

GRI 103-2, 103-3: Comunidades Locais

A estrutura de um site vai muito além de suas funcionalidades: ele precisa ser acessível a todas as pessoas. Com navegação por *tabs*, implementação de tradução para Libras e otimizações em nomenclaturas de botões, o site do Grupo Bradesco Seguros oferece acessibilidade a todos os nossos clientes.

Em 2021, foi dada continuidade ao projeto #PraTodoMundoVer no Facebook, Instagram e LinkedIn, com o princípio da audiodescrição de imagens para apreciação das pessoas com deficiência visual. É uma tradução que consiste em transformar imagens em palavras, obedecendo a critérios e respeitando as características do público a que se destina.

A audiodescrição também esteve presente nas *lives* realizadas. Os participantes tiveram a oportunidade de realizar narrações descritivas com elementos importantes para a audiência.

Na Central de Relacionamento do Grupo Bradesco Seguros, garantimos os serviços de atendimento ao cliente (SAC) para deficientes auditivos ou de fala por meio da ferramenta Sistema Unificado de Atendimento ao Cliente (Suac).

Soluções de aprendizagem com o tema Libras são oferecidas aos funcionários, estagiários e aprendizes que desejem aprender o idioma, auxiliando no conhecimento do universo dos portadores de deficiência auditiva e estimulando a comunicação. Como exemplo, o Guia de Bolso em Libras, o treinamento em Língua Brasileira de Sinais e a Trilha de Aprendizagem de Libras da Unibrad, criados com o objetivo de proporcionar atendimento adequado aos nossos clientes com deficiência auditiva, promovendo a inclusão e o suporte necessário.

<b>Porcentagem de pessoas com deficiência, por categoria funcional, gênero (%)</b>				
<b>PCDs</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Por categorial funcional</b>				
Diretoria + Conselho de Administração	0,00	0,00	0,00	0,00
Superintendência	0,00	0,00	0,00	0,00
Gerência	0,08	0,10	0,09	0,10
Supervisão/ Administrativo	1,95	1,80	1,78	2,06
Operacional	1,45	2,20	2,83	2,61
Aprendiz	0,00	0,00	0,00	0,00
Estagiário	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Por gênero</b>				
Feminino	1,83	2,07	2,38	2,50
Masculino	1,65	2,00	2,31	2,38
<b>Total geral</b>	<b>3,48</b>	<b>4,07</b>	<b>4,69</b>	<b>4,88</b>

Nota: Não considera exterior e expatriados.

### Saiba mais em

- Relatório de Capital Humano
- Planilha de Indicadores ESG

## Equidade de Gênero

Em um cenário no qual as mulheres conquistam espaços e os ocupam com grande competência, buscamos dar suporte para a construção de um ambiente corporativo mais diverso e inclusivo. Hoje, mais da metade de nossa equipe é formada por mulheres, e, a cada ano, investimos para estimular seu crescimento profissional e para que ocupem, cada vez mais, cargos de liderança. Os números mostram nosso compromisso com um ambiente corporativo mais equilibrado e isento de discriminação. Nossas mais de 44 mil funcionárias somam 51% de nosso quadro total. No segmento Prime, já são 70% da equipe.

Além disso, do total da força de trabalho, 38,1% de mulheres atuam em posições de gerência júnior, média e sênior (sendo 38,86% em gestão de primeira linha) e 14,25% em posições da alta administração.

Nossa força comercial já é predominantemente feminina, com 52,50% de mulheres em cargos de gerência, em funções que geram receita.

Ainda, 35,0% dos cargos de Science, Technology, Engineering and Mathematics (Stem) são ocupados por funcionárias. Nosso objetivo é manter entre 45% e 55% de mulheres no quadro funcional em 2022.

Os números mostram nosso compromisso com um ambiente corporativo mais equilibrado e isento de discriminação. Para consolidar essa visão, aderimos voluntariamente a compromissos nacionais e internacionais como os Princípios de Empoderamento da Mulher (WEPs) e do HeforShe, criados pela Organização das Nações Unidas (ONU), e aderimos à Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência contra Mulheres e Meninas.

Até 2025, nosso objetivo é ter: acima de 35% de mulheres em cargos de gestão e cargos de gerência Jr; entre 30% e 40 % de mulheres em cargos STEM; e manter entre 45% e 55% de mulheres em cargos de gestão em funções que geram receitas.

Destacamos ainda nossa parceria com a Laboratória, que, como nós, acredita no potencial transformador da educação e da oportunidade. O programa dura seis meses e desenvolve mulheres – formadas em escolas públicas ou com bolsa de estudos – em diversas especializações da área de tecnologia, além de auxiliar as alunas na conquista de empregos na área. Em todos os ciclos, apresentamos nossa Organização às alunas em um encontro que conta com a participação da Diretoria-Executiva, além de áreas especialistas, como a equipe de Gestão da Diversidade e Inclusão, Museu Bradesco, Gestão de Talentos, áreas de tecnologia e mais.

**Laboratória:  
nos três anos  
de parceria, já  
somamos mais de  
40 contratações,  
além do apoio na  
formação de mais  
de 300 alunas**

Além disso, desenvolvemos *workshops* como o Lugar de Mulher, um encontro conduzido por nossas líderes que construíram suas carreiras de sucesso em áreas tradicionalmente ocupadas e associadas ao gênero masculino, e o Em Casa, espaço para o compartilhamento de experiências e trajetórias femininas entre nossas funcionárias admitidas pela parceria e novas alunas da Laboratória.

## Pessoas

Não é de hoje que atuamos para fortalecer e inspirar lideranças femininas, investindo em desenvolvimento, estimulando a confiança, encorajando a ousadia e criando oportunidades. Nessa jornada, o Programa para Lideranças Femininas é uma importante ferramenta para estimular e potencializar o protagonismo feminino. São dez *workshops* que abordam o papel, as conquistas e as contribuições femininas na sociedade em um cenário de constante mudança no mercado de trabalho.

Com a participação do presidente da Organização e dos gestores diretos das líderes, o programa foi dividido nos seguintes temas: Assumindo o Comando de Sua Vida e Carreira; Liderando Resultados; Proatividade e Autopropulsão; O Papel Central da Líder; Liderança Assertiva e Lugar de Fala; Ética e Etiqueta Corporativa; A Líder de Sucesso; Alinhamento do Entorno; Sororidade e Mulheres que Apoiam; e Trabalho Não Tem Gênero.

Cientes da importância do envolvimento de todos na jornada pela equidade de gênero, desenvolvemos, também, ao longo de 2021, encontros mensais com todo o nosso time, chamados de Equidade de Gênero – Você Faz Parte.

Conheça nossas iniciativas de promoção à saúde da mulher na seção **Foco em Saúde e Bem-Estar**.

### Novas Respostas da BIA Contra o Assédio

Inspirado pelo movimento Hey, Update my Voice, da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (Unesco), atualizamos as respostas da BIA, nossa inteligência artificial, para posicionamentos mais firmes em relação a abordagens abusivas e assediadoras. A proposta é ser exemplo para que as pessoas repensem a forma de se dirigir às mulheres reais. Nossas equipes de atendimento também foram capacitadas no assunto, e os protocolos foram atualizados.

O evento Fala, BIA!, do Bradesco Women, que incentiva o empreendedorismo e o empoderamento econômico feminino, abordou a temática assédio em um bate-papo com Rita Batista, Mariana Torquato, Glamour Garcia, Zezé Motta, Maira Pinheiro e Vera Iaconelli, especialistas e influenciadoras em suas respectivas áreas. Mais um reflexo de nosso cuidado com o tema, seguimos sendo uma das Melhores Empresas para a Mulher Trabalhar, segundo pesquisa conduzida pelo Great Place to Work. Nossas práticas também foram destaque no Prêmio WEPS – Women’s Empowerment Principles, da ONU.

Reconhecidos pela excelência de nossas práticas voltadas à equidade de gênero, fomos escolhidos entre as mais de 5.500 empresas no mundo signatárias do Aliança Sem Estereótipos, para compartilhá-las no National Chapter Women Empowerment Principles, evento internacional, promovido pela ONU, no qual empresas que se destacam no tema apresentam suas principais iniciativas.

Integramos ainda o Bloomberg Financial Services Gender-Equality Index (BFGEI), que reconhece práticas e políticas relacionadas a gênero em empresas.

 **Saiba mais em**

Planilha de Indicadores ESG

## Salário e remuneração de mulheres e homens GRI 405-2

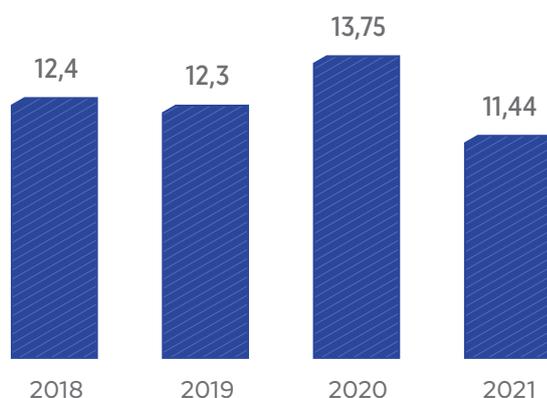
Categoria funcional	2018	2019	2020	2021
	Razão salário-base mulher/homem	Razão salário-base mulher/homem	Razão salário-base mulher/homem	Razão salário-base mulher/homem
Diretoria + Conselho de Administração	0,92	0,95	0,94	0,87
Diretoria + Conselho de Administração (salário-base + outros incentivos financeiros)	0,72	0,87	0,95	0,90
Superintendência	0,87	0,90	1,04	1,03
Gerência	0,87	0,89	0,90	0,90
Gerência (salário-base + outros incentivos financeiros)	0,87	0,89	0,88	0,88
Supervisão/ Administrativo	0,88	0,89	0,89	0,89
Operacional	1,00	0,98	0,97	0,96
Aprendiz	1,01	0,99	1,00	1,02
Estagiário	0,99	0,99	1,01	0,98

 Saiba mais em

Planilha de Indicadores ESG

Proporção entre a maior remuneração e a remuneração média da Organização

GRI 102-38



### Inclusão LGBTI+

O tema da inclusão LGBTI+ tem se tornado cada vez mais presente e discutido na sociedade e nas empresas. Nosso compromisso foi ratificado por meio da adesão ao Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, movimento empresarial que atua de forma permanente e reúne grandes empresas em torno de compromissos de respeito e promoção de Direitos Humanos LGBTI+.

No Bradesco, todos os anos, realizamos pesquisas de clima organizacional, nas quais são mapeados, de forma anônima, todos os temas relacionados à agenda de Inclusão LGBTI+. Na pesquisa mais recente de 2021, 4% dos respondentes se autodeclararam pertencentes à comunidade LGBTI+.

Cuidamos para que nossos funcionários e seus dependentes, independentemente de sua identidade de gênero ou orientação sexual, possam desfrutar das mesmas oportunidades e dos mesmos benefícios, desenvolvendo e oferecendo iniciativas que atendam a demandas gerais e específicas de nossos diversos públicos.

Além de inclusão do cônjuge no Plano de Saúde e de licenças parentais equivalentes, vale destacar que o Plano de Previdência Complementar também garante cobertura ao aposentado, ao viúvo do aposentado e aos filhos até completarem 24 anos, inclusive a cônjuges e companheiros de funcionários com relação homoafetiva. O mesmo vale para os seguros oferecidos pelo Bradesco.

Por meio do Lig Viva Bem, oferecemos apoio para situações diversas, que pode ser especialmente útil para públicos ou situações específicas, como a transição de gênero. No aspecto social, oferecemos acolhimento, aconselhamento, escuta ativa sem julgamento para as mais diversas situações, como apoio na realização de procedimentos de saúde e interface com recursos da comunidade. Realizamos acompanhamento presencial, visita domiciliar e hospitalar. Monitoramento telefônico, orientações envolvendo encaminhamento

para atendimento médico, se necessário; no aspecto psicológico, trabalhamos a importância do respeito, do autocuidado e da autoestima, fortalecendo o emocional com terapia, rede de apoio e empoderamento individual; no aspecto financeiro, avaliamos cada situação, as necessidades apresentadas para orientação socioeconômica referente ao orçamento familiar, também disponibilizamos empréstimo social, em condições diferenciadas após avaliação da assistente social para situações emergenciais, gastos com ferramentas para acessibilidade, educação, aquisição de aparelhos ortopédicos e óculos, funerais, psicólogos, psiquiatras e fonoaudiólogos, entre outros; no aspecto jurídico, são orientados, entre outras, sobre legislações, as medidas protetivas, o boletim de ocorrência e os trâmites para retificação do nome e/ou gênero.

Segue disponível, para todos os nossos funcionários, o curso Inclusão e Carreira da Comunidade LGBTI+ no Mercado de Trabalho, uma ferramenta de aprendizado e conscientização sobre diversidade, inclusão, universo LGBTI+, preconceito e discriminação.

Constantemente em busca de talentos para compor nosso time, pelo terceiro ano consecutivo, patrocinamos e fizemos parte da Feira DiverS/A, evento para conexões profissionais e inserção de jovens LGBTI+ no mercado de trabalho, levando a esse público conteúdos que evidenciam as portas abertas que mantemos para a pluralidade.

Somos apoiadores no movimento OUTStand, composto de empresas do mercado financeiro que encorajam e mobilizam reflexões sobre o tema LGBTI+ em seus ambientes de trabalho, promovendo diversidade e inclusão.

Em 2021, recebemos o reconhecimento como uma das Melhores Empresas do Brasil para o público LGBTQI+ Trabalhar, na terceira edição desse *ranking*, promovido pela Great Place to Work.

# Benefícios

GRI 103-2, 103-3: Emprego, 401-2

Temos um compromisso não só com o bem-estar de nossos funcionários, mas também com o reconhecimento de seu trabalho por meio de salários justos e um pacote de benefícios, de segurança e conforto no suprimento de necessidades básicas, além de oportunidades de desenvolvimento profissional e condições especiais de crédito para a aquisição de bens de consumo e imóveis. Além de contribuir para um ambiente de trabalho saudável, participativo e produtivo, essas ações são um importante impulsionador para a retenção e atração de talentos para o Banco.

## Cuidado com as Pessoas como Prioridade Estratégica

**Plano de saúde e odontológico:** Nossos funcionários e seus dependentes dispõem de plano de saúde e odontológico com padrão de internação em quarto privativo totalmente custeado pela Organização. A Bradesco Saúde consolidou-se líder no mercado de saúde suplementar brasileiro, graças à atenção dada às necessidades dos segurados e à parceria com a rede referenciada. O plano de saúde possui cobertura para consultas médicas, cirurgias de urgência, emergência e eletivas (inclusive transplantes de todos os tipos), atendimento obstétrico, cirurgias refrativas de miopia e hipermetropia, internações hospitalares (sem limite de prazo de internação, inclusive em Unidade de Terapia Intensiva – UTI), atendimento ambulatorial, exames, terapias, psiquiatria, remoção em ambulância, planejamento familiar e tratamento da AIDS (com reembolso de medicamentos prescritos para o tratamento da doença). Além disso, inclui tratamentos não tradicionais, como diálise, acupuntura, homeopatia, reeducação postural global (RPG), válvula cardíaca, fisioterapia, nutrição, psicoterapia e fonoaudiologia.

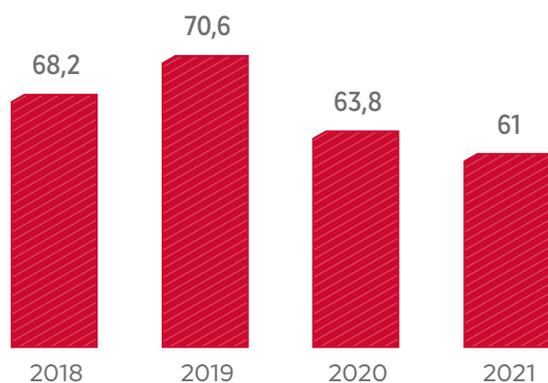
▀ **Ambulatórios médicos:** Nos prédios administrativos, disponibilizamos sete unidades de ambulatórios médicos corporativos, oferecendo, para funcionários e colaboradores, pronto-atendimento clínico, coleta de exames laboratoriais e consultas com especialistas, como ginecologista, cardiologista e médico de família. No primeiro semestre de 2021, inauguramos, na matriz da Cidade de Deus, a nova unidade de saúde, composta da clínica médica Meu Doutor Novamed e da Bradesco Dental, para atendimento médico ambulatorial, urgências/emergências, laboratório para coleta e realização de exames e atendimento odontológico, contemplando funcionários e dependentes do plano de saúde. A partir de outubro de 2021 foram disponibilizadas novas especialidades médicas – como ginecologia e obstetrícia, cardiologia, endocrinologia, dermatologia, fisioterapia e gastroenterologia – e atendimentos de fisioterapia, nutrição, fonoaudiologia e psicoterapia. No atendimento dental, também foram disponibilizados novos serviços, como endodontia, cirurgia bucomaxilofacial, dentística e prótese, odontopediatria e periodontia.

▀ **Apoio médico:** Funcionários e seus dependentes contam com um serviço de Apoio e Orientação Médica e de Enfermagem para situações específicas de saúde, com abordagens personalizadas e acompanhamento de tratamentos e internações hospitalares.

GRI 401-2

▀ **Campanha de vacinação:** Realizamos anualmente a campanha de vacinação contra influenza e H1N1 para todos os funcionários, sem custo, e para dependentes, com valor diferenciado. Em 2021, realizamos *drive-thru* na matriz da Cidade de Deus para imunizar funcionários e dependentes de forma segura no período da pandemia, seguimos com o modelo de vacinação *in loco* na rede de agências e disponibilizamos clínicas parceiras em todo o País. O total de funcionários e dependentes vacinados em 2021 foi de 81.580, sendo 55.693 somente funcionários. Com relação aos números alcançados, não atingimos a meta estabelecida de 70,5%, em razão do cenário de pandemia e vacinação contra a covid-19. Para 2022, temos a meta de vacinar 62% dos funcionários.

Percentual de funcionários vacinados contra a gripe (%)



▀ **Plano de Previdência Complementar:** Todos os funcionários possuem acesso a um Plano de Previdência Complementar em que a Organização participa com 5% da remuneração-base do participante, inclusive no 13º salário. O plano possibilita o acúmulo de recursos para complementar os rendimentos quando da aposentadoria por tempo de contribuição e garante cobertura de uma renda vitalícia por invalidez, com reversão vitalícia de 50% ao cônjuge, e no falecimento, pensão vitalícia ao cônjuge e temporária aos filhos menores de 24 anos e filhos com deficiência, sem limite de idade.

▀ **Vale-refeição e alimentação:** São oferecidos a todos os funcionários desde sua admissão com valores disponibilizados mensalmente em cartões magnéticos. Nossos funcionários podem optar por receber o vale-refeição somado ao vale-alimentação, ou vice-versa, de acordo com suas necessidades.

▀ **Serviço Social e Assistência Psicológica:** Canal de apoio psicossocial para orientação e aconselhamento, confidencial e gratuito, disponível para funcionários e seus familiares, incluindo atendimento de estagiários e aprendizes. Disponibilizamos suporte emocional, social, jurídico, orientação financeira, assistência para situações de dependência química, interface com o plano de saúde, atendimento emergencial em situações críticas que envolvam acidentes e ocorrências de assalto e sequestro. Disponível 24 horas, sete dias na semana. Engloba, inclusive, o apoio presencial como forma de prevenção e promoção em saúde emocional.

▀ **Auxílio-creche/babá:** Contamos com o benefício para 100% do quadro de funcionários elegíveis. Efetuamos o pagamento desse benefício referente aos filhos até a idade de 71 meses (cinco anos e 11 meses). Para filhos com deficiência, que exijam cuidados permanentes, não existe a limitação de idade.

▀ **Seguro de Vida em Grupo e Acidentes Pessoais:** Benefícios oferecidos com custos e coberturas diferenciados para os funcionários. Ao aposentado que se desliga do quadro de funcionários, é dada a opção de permanecer no grupo de segurados.

▀ **Seguro de Vida Principal:** Benefício oferecido a todos os funcionários, aprendizes e administradores, com capital uniforme, assistência funeral ampliada ao cônjuge, filhos, pais e sogros, auxílio-funeral ao funcionário e custeio integral da Organização.

## GRI 401-2

▀ **Compras on-line:** Um canal diferenciado de compras on-line, por meio de nosso site, no qual negociamos descontos especiais diretamente com os fornecedores de diversos produtos. Os funcionários também recebem por e-mail as ofertas especiais.

▀ **Home office:** Desde 2019, trabalhamos para entender as particularidades e especificidades do trabalho em *home office*. Esse estudo foi fundamental para que, nos anos seguintes, pudéssemos adotar um plano de contingência, alocando parte do quadro em trabalho remoto.

Em função da relevância do tema, firmamos com o Sindicato dos Bancários um Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) específico para as questões de teletrabalho. O acordo foi pioneiro no setor bancário, e estamos trabalhando para o avanço do modelo corporativo.

Ainda sobre esse tema, que considera a existência de um modelo híbrido de trabalho, e acompanhando o avanço da vacinação, iniciamos a retomada do trabalho presencial no último trimestre de 2021, com o quadro completo nas agências e em esquema de revezamento semanal nas áreas administrativas.

▀ **Horário flexível:** Desde meados da década de 1990, instalamos o controle eletrônico de horário de trabalho, baseado nos registros de entrada e saída que os funcionários efetuam. Em 2020, com grande parte dos funcionários atuando remotamente, instituímos o modelo de flexibilização de horário, desde que respeitada a jornada de trabalho e acordado com os gestores. Em 2021, cerca de 75 mil funcionários participaram do controle eletrônico de jornada.

Não há desconto no salário quando a jornada de trabalho não é cumprida integralmente na carga horária programada para o dia. Dessa forma, as horas negativas são abonadas sem impacto financeiro para o funcionário. Para os funcionários de áreas e algumas empresas ligadas, também existe a opção de compensação de horas, que consiste no benefício de entrar mais tarde, sair mais cedo ou até mesmo tirar uma folga, com o saldo de horas extras realizadas, buscando uma melhor qualidade de vida e o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

Além disso, os funcionários do Banco passaram a obter o benefício do Dia de Folga Assiduidade, que pode ser usufruído uma vez ao ano (de setembro a agosto), caso não tenham falta não justificada no período anterior. A data pode ser escolhida pelo funcionário, em conjunto com o seu gestor.

▀ **Trabalho em meio período:** Na Organização Bradesco, temos funcionários trabalhando em período reduzido. Existem jornadas autorizadas de 6h e 4h, de acordo com o contrato (exemplos: caixa, escriturário, operador de atendimento, estagiário e aprendiz).

## Foco em Saúde e Bem-Estar

GRI 103-2, 103-3: Saúde e Segurança do Trabalho, 403-5, 403-6

Consideramos fundamental que nossos funcionários equilibrem vida profissional e pessoal. Reforçando esse aspecto, contamos com o programa de saúde e bem-estar e qualidade de vida Viva Bem, focado em prevenção de doenças e promoção de hábitos, atitudes e comportamentos saudáveis. As iniciativas do programa estão divididas em três grandes pilares: Viva Bem em Equilíbrio, Viva Bem Saudável e Viva Bem em Movimento. Além de ações presenciais, o programa contempla amplo conteúdo em formato digital, disponibilizado no portal corporativo com abrangência nacional, no qual os funcionários têm acesso livre a informações atualizadas sobre saúde, bem-estar e qualidade de vida. Em nossos canais de comunicação, sempre buscamos a sensibilização e o engajamento para transformar hábitos e estilo de vida. Assim, contribuímos também para melhorar o clima organizacional, deixando-o mais harmonioso, saudável e colaborativo; e a qualidade de vida dos funcionários, oferecendo condições para o equilíbrio entre trabalho, saúde e família. Por essas práticas, recebemos em 2021 o Prêmio Nacional de Qualidade de Vida (PNQV), com a Certificação Ouro e Excelência em Gestão.

### Viva Bem em Equilíbrio

Esse pilar engloba iniciativas voltadas à promoção de saúde mental, abordando temas como autoconhecimento, comportamentos, atitudes e estilos de vida, em contextos pessoal, profissional, familiar e social. O objetivo é sensibilizar como o equilíbrio emocional é uma habilidade essencial para o futuro profissional e que auxilia no autocontrole e no enfrentamento da realidade. O Programa de Saúde Mental é composto de três frentes: prevenção, apoio e acolhimento e tratamento.

### As iniciativas do programa estão divididas em três grandes pilares: Viva Bem em Equilíbrio, Viva Bem Saudável e Viva Bem em Movimento

▀ **Lig Viva Bem:** Serviço de orientação e aconselhamento de acesso voluntário e gratuito para os nossos funcionários e seu grupo familiar. Disponível 24 horas, sete dias por semana, o atendimento é realizado por profissionais especializados, que fornecem suporte emocional, social, jurídico, orientação financeira, assistência para situações de dependência química, interface com o plano de saúde, atendimento emergencial em casos críticos que envolvam acidentes e ocorrências de assalto e sequestro. Todas as ligações são tratadas de forma confidencial e segura. Desde o início da pandemia, em 2020, realizamos atendimentos para situações de saúde de funcionários e familiares, oferecendo todo o suporte necessário em relação à covid-19. Em 2021, foram realizados 366.829 acompanhamentos, entre ativos, receptivos e presenciais.

▀ **Trilha de Saúde Mental:** Em parceria com a Unibrad, desenvolvemos uma trilha de palestras virtuais com temas focados em prevenção e cuidado com a saúde mental por meio de orientações gerais sobre comportamentos, sinais e sintomas de adoecimento psíquico; qualidade do sono, alimentação saudável e atividade física; saúde emocional e relações por meio da empatia e do respeito; mudanças de ciclos, relações e luto; ansiedade e gestão do tempo; transformação do cuidado nas relações familiares; rede de apoio e saúde mental: ciclos, autocuidado e ressignificação do estilo de vida. Com mais de 9.500 participações e 29.302 views na plataforma virtual Stream.

**Autocuidado e segurança psicológica:**

Realizada em parceria com a Unibrad, a solução busca ampliar a perspectiva do participante sobre si, reconhecer seus recursos internos e compreender a potência da rede de apoio; criar campo seguro para lidar com o estresse, a ansiedade e os medos; construir ações que o apoiem nessa retomada; incentivar a troca e o diálogo na comunidade de aprendizagem.

**Campanha Setembro Amarelo:** No mês de setembro, sensibilizamos quanto à importância da prevenção e valorização da vida, com divulgações corporativas sobre os canais de apoio para promover a saúde mental e dar suporte para quem precisa de ajuda. Por meio do programa LIG, oferecemos escuta e acolhimento, inclusive com possibilidade de apoio emocional presencial para funcionários e dependentes.

**Canal exclusivo para atendimento de situações de violência de gênero:** Canal gratuito e confidencial que funciona 24 horas, sete dias por semana e proporciona apoio social, emocional, jurídico e orientação financeira por meio do telefone 0800 580 0207.

**Violência Contra a Mulher é da Nossa Conta:**

Trilha de conhecimento e sensibilização para todos os funcionários, composta de cartilha, vídeo, *podcasts* e outros conteúdos sobre o tema, que informa e divulga o acolhimento que disponibilizamos. O curso foi adaptado e é disponibilizado também para o público externo por meio do Portal Unibrad. A iniciativa foi destaque no Prêmio Melhores Práticas em Equilíbrio, Trabalho e Família, um reconhecimento do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos e Secretaria Nacional da Família.

**Lives de saúde e qualidade de vida:** Encontros virtuais com os funcionários para falar sobre os temas, incluindo dinâmicas e exercícios para a consciência corporal e respiração consciente. São abordados aspectos como depressão, ansiedade, alimentação saudável, qualidade do sono e prática de exercícios físicos. Em 2021, foram contabilizadas 47.256 participações dos funcionários.

**Sipat Digital:** Adotamos a Sipat Digital, um projeto pioneiro que vem sendo atualizado a cada ano, com novos formatos para ampliar a sua atratividade. Ele estimula o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, a produtividade e reforça os cuidados com a segurança no trabalho, além de incentivar a qualidade de vida e a criação de um ambiente de trabalho mais colaborativo, saudável e feliz. É também uma proposta mais democrática de acesso a todos os funcionários, já que oferece maior interatividade, conforto e flexibilidade para as necessidades de cada um.

▀ **Programa de Reabilitação Profissional:** Apoio multiprofissional para acolher os funcionários que estão em processo de reabilitação pela Previdência Social na volta ao trabalho, com entrevista social, avaliação médica e acompanhamento após o retorno.

▀ **Melhoria contínua das relações de trabalho:** Considerando a importância das lideranças no impacto da promoção de saúde e o bem-estar entre os funcionários de sua equipe, realizamos *workshops* para diretores, gerentes regionais, gerentes de agências e gerentes administrativos para orientá-los a respeito da manutenção de um ambiente saudável, seguro e cooperativo, que favorece o bem-estar e traz maior satisfação aos funcionários. Abordamos a importância do autocuidado, para que, estando bem, possa auxiliar e cuidar da saúde física e emocional da equipe, e reforçamos a importância da qualidade das relações no ambiente de trabalho. Abordamos temas como Autocuidado, Alimentação Saudável, Qualidade do Sono, Exames Preventivos, Gerenciamento de Tempo e de Estresse, Saúde Física e Emocional, Rede de Apoio e Canais do Viva Bem para Suporte.

▀ **Programa de Apoio à Maternidade e Paternidade**

*GRI 103-2, 103-3: Emprego, 401-3:*

Oferece acolhimento aos funcionários que estão retornando ao trabalho. Esse programa ampara os funcionários no retorno de licenças-maternidade e por meio da orientação e acolhimento de psicólogos e assistentes sociais, que orientam e identificam comportamentos disfuncionais para acompanhamento específico, se necessário. O programa ainda oferece auxílio para encontrar o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional nesse momento de transição.



Além do tempo estabelecido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), nossas funcionárias podem optar por aderir a mais 60 dias, totalizando 180 dias de licença-maternidade remunerada. Já os pais, além do período estabelecido em lei, podem optar pela licença estendida de 15 dias, totalizando 20 dias de licença-paternidade remunerada. Nos dois tipos de licença, o direito se estende também para casos de adoção. As licenças parentais também são extensíveis a casais homoafetivos. A licença-maternidade poderá ser prorrogada quando, em decorrência de complicações médicas relacionadas ao parto, houver necessidade de internação hospitalar da mãe e/ou do recém-nascido.

▀ **Licença familiar:** São concedidos aos funcionários licença remunerada de dois dias por ano para levar filho ou dependente menor de 14 anos ao médico; e para internação hospitalar de cônjuge, filho, pai ou mãe, licença remunerada de um dia.

**Licença-maternidade e paternidade** GRI 401-3

		2018	2019	2020	2021
Total de empregados que tiveram direito a usufruir de licença-maternidade/paternidade	Homens	2.491	2.488	2.178	2.070
	Mulheres	2.815	2.679	2.424	2.376
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente	Homens	2.249	2.328	1.963	1.821
	Mulheres	2.815	2.673	2.412	2.376
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente cuja licença termina no ano vigente	Homens	2.180	2.232	1.892	1.741
	Mulheres	1.510	1.485	1.253	1.284
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente cuja licença termina no ano seguinte	Homens	69	96	71	80
	Mulheres	1.305	1.188	1.159	1.092
Total de empregados com expectativa de retorno no ano vigente	Homens	2.182	2.301	1.988	1.812
	Mulheres	2.865	2.790	2.441	2.443
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade	Homens	2.103	2.288	1.980	1.795
	Mulheres	2.721	2.770	2.428	2.433
Total de empregados que não retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade	Homens	79	13	8	17
	Mulheres	144	20	13	10
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho	Homens	1.927	2.026	2.119	1.821
	Mulheres	1.497	2.602	2.487	2.118
Taxa de retorno (%)	Homens	96	99	101	99
	Mulheres	95	99	101	102
Taxa de retenção (%)	Homens	89	96	93	92
	Mulheres	86	96	90	87

**Taxa de absenteísmo\* (%)**

2018	2019	2020	2021
3,57	3,36	3,23	4,04

 **Saiba mais em**  
Planilha de Indicadores ESG

Nota: Não considera exterior e expatriados.  
\* Percentual de dias programados.

## Viva Bem Saudável

Com o objetivo de incentivar e despertar o interesse dos funcionários sobre prevenção e autocuidado, o programa trabalha o conceito de que saúde não é apenas a ausência de doença. Reforçamos a importância de pensar na saúde em termos de alimentação, hidratação, qualidade do sono, realização de exames anuais (como os de prevenção de câncer de mama, próstata, colo de útero) e acompanhamento de pressão arterial, glicemia, perfil lipídico (colesterol e triglicérides), além de campanhas de vacinação e programas especiais para saúde integral.

▀ **Programa Geração Saudável:** Acompanha o desenvolvimento da gestação até o pós-parto. Com o intuito de prevenir, identificar e monitorar riscos gestacionais, informa quanto às alterações esperadas durante a gravidez e incentiva a realização do pré-natal e de exames de seguimento, que são fundamentais para o autocuidado, o cuidado com o bebê e o aleitamento materno. O programa possui cobertura ampla, contemplando as funcionárias, as esposas de funcionários e as dependentes. Em 2021, tivemos 200 gestantes em acompanhamento no programa.

▀ **Lactários:** Iniciativa para promover a manutenção do aleitamento materno após o retorno ao trabalho. Disponibilizamos salas equipadas e estruturadas, em centros administrativos, para extração do leite materno e armazenamento em condições ideais.

▀ **Ações de prevenção oncológica:** Outubro Rosa e Novembro Azul são meses dedicados à conscientização sobre as atitudes necessárias para prevenir e detectar precocemente o câncer de mama e o câncer de próstata, respectivamente. De outubro a dezembro, oferecemos isenção da coparticipação pelo plano de saúde dos funcionários e seus dependentes na realização dos exames como mamografia, papanicolau e PSA, além de ativação em núcleos administrativos, palestras com médicos especialistas e conteúdo digital.

▀ **Programa de Apoio Nutricional:** Disponibilizamos até quatro sessões com nutricionista totalmente gratuitas para funcionários e núcleo familiar. Incentivamos a alimentação saudável e a mudança de atitude em favor do bem-estar e da saúde de todos. Por meio da loja de autoatendimento Viva Bem, disponibilizamos máquinas de *snacks* com frutas, sucos e lanches naturais e alimentos integrais. Na matriz da Cidade de Deus, contamos com restaurantes que oferecem aos funcionários e colaboradores alimentos saudáveis, contribuindo com a adoção de hábitos mais benéficos no ambiente corporativo. Em 2021, foram realizados 1.548 atendimentos nutricionais.

▀ **Canais de telemedicina:** Oferecidos por meio do App Bradesco Saúde, com disponibilidade de videoconsulta com médico especialista, 24 horas, sete dias por semana. Em 2021, o Programa Viva Bem realizou 708.751 interações, englobando atendimentos telefônicos psicossociais, apoio médico e de enfermagem, 95.976 testagens sorológicas para covid-19, recurso de telemedicina disponível 24 horas, apoio e interface com o plano de saúde, divulgação intensiva de medidas de cuidado e prevenção por meio de canais corporativos e mídias digitais e *lives* de saúde.

## Viva Bem em Movimento

Tem como foco a atividade física e a qualidade de vida, com iniciativas que propiciam aos funcionários oportunidades e experiências para perceber os benefícios do exercício e do movimento como promoção de saúde, bem-estar e equilíbrio.

▀ **Parcerias:** Um dos caminhos para melhorar a qualidade de vida é a prática de atividades físicas. Dessa forma, oferecemos descontos e vantagens em parceria em todo o Brasil por meio do Clube de Vantagens da Bradesco Seguros, Lívolo, ShopFácil, Bradesco Cartões e salões de beleza, com custos diferenciados para contribuir para a autoestima e o bem-estar de nossos funcionários, em diversos estabelecimentos, inclusive academias. Na matriz, contamos também com farmácia, lavanderia, salão de beleza, espaços de convivência com restaurantes e cafeterias.

### ▀ Núcleo Cidade de Deus – atividades de lazer

**GRI 403-6:** No Núcleo Cidade de Deus, em Osasco/SP, contamos com uma infraestrutura de amplo espaço arborizado com piscinas, praça de esportes, quadras poliesportivas e pista de atletismo para o uso de funcionários e suas famílias. Disponibilizamos consultoria esportiva com educadores físicos que coordenam atividades, como aulas de treinamento funcional, zumba, ioga, pilates, *fitdance* e hidroginástica. O preparo do cronograma das atividades leva em consideração as estações do ano, garantindo assim a prática de exercícios durante todo o período.

▀ **Vem pra Pista – on-line:** Diante do cenário de pandemia, disponibilizamos, por meio de consultoria esportiva, aulas virtuais de ioga, pilates, funcional, *muay thai*, meditação e ritmos para todos os funcionários e dependentes, com 4.178 participações em 2021.

## Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional

**GRI 103-2 e 103-3: Saúde e Segurança do Trabalho, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8**

Considerando a complexidade das interações do ambiente do trabalho, nosso Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional abrange todas as empresas da Organização e está baseado nas 20 diretrizes estratégicas para a segurança e saúde da Organização Internacional do Trabalho (OIT). É certificado pela Norma OHSAS 18.001 e pelo Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa do Bradesco, ambos auditados anualmente, interna e externamente, neste último por entidade certificadora.

Todos os empregados terceiros podem ser entrevistados pelo auditor, porém, no exercício em referência, não houve entrevistas, uma vez que as auditorias foram realizadas no formato virtual.

Nosso SESMT é composto de equipe técnica multidisciplinar contando com engenheiros, médicos do trabalho, técnicos de segurança, enfermeiros, técnicos de enfermagem e analistas. Para atender nossos funcionários em âmbito nacional, contamos com nossa equipe técnica e/ou empresas contratadas, especializadas em segurança e saúde ocupacional, nos modelos presencial ou remoto.

Anualmente, seguindo diretrizes técnicas e baseado no sistema melhoria contínua, para a gestão dos programas de segurança e saúde ocupacional, desenvolvemos as seguintes ações:

### ▀ Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA):

Avaliamos as dependências, visando identificar os riscos físicos, químicos e biológicos no ambiente de trabalho, buscando ações para adequações, mitigação e/ou eliminação da exposição a esses riscos.

GRI 103-2 e 103-3: Saúde e Segurança do Trabalho, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8

- ▀ **Programa de Análise Ergonômica do Trabalho (AET):** Em atendimento à Norma Regulamentadora nº 17 (NR17), com o objetivo de manter um ambiente ergonomicamente correto, realizamos o programa anualmente, com adoção de medidas para ajuste de possíveis apontamentos.
- ▀ **Orientação postural:** Em ação técnica de profissionais fisioterapeutas, buscamos orientar e conscientizar nossos funcionários sobre a forma correta dos ajustes do posto de trabalho, bem como a organização do posto de trabalho.
- ▀ **Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO):** Atendendo às diretrizes da Norma Regulamentadora nº 7 (NR7), desenvolvemos ações para detectar precocemente patologias, monitorar e prevenir saúde dos nossos funcionários. Contamos com equipe técnica no SESMT e rede de clínicas especializadas, homologadas tecnicamente para o atendimento ocupacional.
- ▀ **Readaptação profissional:** Tem o objetivo de assegurar a recuperação da capacidade produtiva para sua função e o retorno adequado à rotina laboral, e, quando necessário, realizamos avaliação e/ou adequação do posto de trabalho. Conta com equipe multidisciplinar (médicos, psicólogos, assistentes sociais, técnicos de segurança) preparada para apoiar e orientar gestor e funcionário nessa jornada.
- ▀ **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa):** Composta de representantes da empresa e dos empregados, com a realização de reuniões ordinárias mensais, em que são discutidos temas relevantes para a manutenção de ambiente seguro e saudável. Todos os representantes participam de treinamento presencial, com carga horária de 20 horas.
- ▀ **Designado Cipa:** Em agências onde não é necessário a constituição de Cipa, capacitamos representantes, por meio de treinamento a distância, desenvolvemos conteúdo com temas direcionados à segurança e saúde do funcionário, bem como à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.
- ▀ **Semana Interna de Prevenção de Acidente do Trabalho (Sipat):** Adotamos a Sipat Digital, um projeto pioneiro que vem sendo atualizado a cada ano com novos formatos para ampliar a sua atratividade. Ele estimula a produtividade, o equilíbrio entre vida pessoal e profissional e reforça os cuidados com a segurança no trabalho, além de incentivar a qualidade de vida e a criação de um ambiente de trabalho mais colaborativo, saudável e feliz. É também uma proposta mais democrática de acesso a todos os funcionários, já que oferece maior interatividade, conforto e flexibilidade para as necessidades de cada um.
- ▀ **Instrução de Segurança do Trabalho (IST):** Disponibilizamos, no portal corporativo com acesso a todos os funcionários, material com conteúdo relacionado à segurança e prevenção de acidentes no local de trabalho.
- ▀ **Plano de Atendimento a Emergências (PAE):** Disponibilizado no portal corporativo com acesso a todos os funcionários, com conteúdo voltado para ações a serem adotadas em caso de sinistro e emergências com seus respectivos contatos.
- ▀ **Treinamento de Brigadas de Incêndio:** Realizado anualmente com conteúdo prático e teórico para capacitar funcionários e colaboradores para atuar na prevenção, no abandono e no combate a princípios de incêndios, bem como prestar os primeiros socorros e utilização do desfibrilador externo automático (DEA).

GRI 103-2 e 103-3: Saúde e Segurança do Trabalho, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8

- ▀ **Simulados de Abandono de Área:** Treinar e exercitar a população das edificações para o enfrentamento de situações de emergência. Esses simulados são acompanhados por empresas contratadas especializadas e com apoio da equipe técnica do SESMT. Em determinados locais, realizamos simulado de derramamento de produtos químicos e resgate a vítimas.
- ▀ **Monitoramento visual:** Inspeções realizadas pela equipe técnica do SESMT e pelas empresas especializadas contratadas, em nossas dependências, com o objetivo de identificar possíveis riscos existentes nos ambientes, gerando ações de monitoramento e mitigação desses riscos.
- ▀ **Avaliação de posto de trabalho:** Atendimento técnico especializado para os funcionários com manifestação/ queixas decorrentes de exames ocupacionais, médico assistente e do próprio funcionário. Após a avaliação recomendamos os ajustes ou a orientação da correta utilização do posto de trabalho, considerando as características individuais.
- ▀ **Investigação de acidentes de trabalho:** Na ocorrência de acidente no local de trabalho, realizamos a investigação com o objetivo de avaliar as causas, buscando e planejando ações de prevenção e correção.

Esses programas são coordenados por engenheiros e médico do trabalho e executado por técnicos de segurança, médicos e auxiliares de enfermagem do trabalho devidamente habilitados. A avaliação da aderência das práticas e condições locais à Política de Segurança e Saúde Ocupacional (SSO) também é verificada por monitoramento visual, realizado por um profissional técnico, engenheiro de SSO e/ou profissional de serviços terceirizados.

Essas ações contam com a participação dos funcionários e têm o objetivo de prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, de modo a tornar compatível, permanentemente, o trabalho com a preservação da vida e promoção da saúde do trabalhador.

## Carreiras

Sabemos que o trabalho e a carreira têm vital importância na realização pessoal, na saúde e no planejamento do futuro de todos os nossos profissionais. Por isso, nos preocupamos em oferecer um ambiente colaborativo, diverso e acolhedor, no qual todos podem desempenhar atividades de maneira plena, independentemente de etnia, cor, gênero, idade, estado civil, orientação sexual ou religiosa, condição física ou classe socioeconômica, com saúde, qualidade de vida e bem-estar.

Atrair, desenvolver e reter os melhores talentos sempre foi um de nossos propósitos. Assim, nossos mais de 87 mil funcionários têm acesso a soluções inovadoras de aprendizagem – com o apoio da Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad) – que facilitam o seu desenvolvimento profissional e contribuem para a construção de uma carreira sólida e duradoura em nossa Organização.

Para atrair novos talentos, realizamos palestras, participamos de feiras e eventos e organizamos *tours* personalizados em nossas áreas, para que estudantes e pessoas interessadas na Organização, mesmo antes do início do processo seletivo, conheçam mais sobre a nossa história e estratégia e entendam, na prática, como é a atuação dos setores. Finalizamos 2021 impactando mais de 17 mil pessoas em 86 eventos. Para aumentar a diversidade em nosso banco de talentos, realizamos e participamos de ações afirmativas, como encontros e mentorias especificamente para o público negro, LGBTI+, pessoas com deficiência e mulheres na liderança, impactando mais de 37 mil pessoas nessas ações.

## Programa de Estágio

Com o objetivo de proporcionar oportunidades de desenvolvimento profissional, oferecemos estágios em diversas áreas de atuação e de negócios. Nossa preocupação principal é proporcionar aos jovens a oportunidade de inserção no mercado de trabalho em uma empresa que preza o seu desenvolvimento. Para isso, oferecemos a oportunidade de construir uma carreira sólida, baseada em mérito e esforço próprio com todo o amparo da Organização. A trilha de aprendizagem desenvolvida para esses profissionais contempla soluções corporativas e customizadas, presenciais e a distância, e conteúdos técnicos e comportamentais.

No segundo semestre de 2021, realizamos um novo ciclo do Programa de Estágio Corporativo, trazendo melhor experiência aos estagiários. Foram 47.493 inscrições, o que reforça a nossa evolução nos *rankings*, tornando nossa marca cada vez mais atrativa para os jovens profissionais. Desse montante, avaliamos mais de 15 mil candidatos em testes técnicos, e 3.596 foram encaminhados para dinâmicas de grupo. Realizamos o processo seletivo em conjunto com as áreas de negócios, garantindo transparência e assertividade na escolha dos estagiários, alinhados à nossa cultura institucional. Admitimos 580 estagiários entre os meses de setembro e novembro.

Os cursos de integração reforçam nossa cultura interna, orientam a respeito de finanças pessoais e imagem corporativa e aprimoram a comunicação. Além disso, disponibilizamos a plataforma Unibrad de aprendizagem on-line e contamos com práticas de aprendizagem *on the job*, conduzidas pelos tutores. Nosso empenho em proporcionar ao estagiário desenvolvimento para novas oportunidades e desafios está alinhado ao nosso objetivo de que as vagas sejam preenchidas, preferencialmente, pelo público interno.

Em 2021, fomos eleitos a empresa com o melhor programa de estágio corporativo, na categoria de Serviços Financeiros e Securitários, pelo Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), e ficamos em segundo lugar na pesquisa Carreira dos Sonhos entre o público jovem, conduzida pela Cia de Talentos, em que os participantes escrevem o nome da instituição em que sonham trabalhar.

## Programa Aprendiziz

Desde 2004, o programa realizado em parceria com a Fundação Bradesco e outras entidades qualificadas (CIEE e Espro) proporciona o desenvolvimento pessoal e profissional, identifica talentos e oferece oportunidades para que os jovens tenham sua primeira experiência no mercado de trabalho dentro da nossa Organização. No ano de 2021, o Programa Aprendiziz foi reformulado, e passamos a divulgar todas as oportunidades em nosso site de carreiras, assegurando maior visibilidade para as vagas. O modelo do processo foi adaptado, e, para melhor experiência e segurança dos candidatos, toda a seleção é realizada de forma digital. No último processo seletivo, que ocorreu a partir do primeiro semestre de 2021, tivemos mais de 40 mil inscritos e mais de 2.400 jovens avaliados em dinâmica de grupo.

**2.394 estagiários**  
foram contratados  
em 2021

**No mesmo ano,**  
**contratamos**  
**735 aprendizes**

## Desempenho, Competências e Sucessão

*GRI 103-2, 103-3: Capacitação e Educação*

Contamos com uma equipe de Gestão de Pessoas e Sucessão, que tem como objetivo conhecer nosso capital humano e contribuir com a capacitação individual e das equipes por meio de processos que tenham como alicerce a análise detalhada das competências e do desempenho dos profissionais que compõem nosso quadro.

Com base nessas informações, o Departamento de Recursos Humanos, em conjunto com os líderes de equipe, estabelece ações voltadas para o aprimoramento do potencial e para a melhoria do desempenho individual e coletivo. Aplicamos esses insumos também no processo sucessório, na definição de soluções de aprendizagem, na prática constante de *feedbacks* – ao estabelecer Planos de Desenvolvimento Individuais que motivam e norteiam novos desafios – e nas ações direcionadas para o engajamento de talentos.

Realizamos anualmente o processo de Avaliação de Desempenho dos funcionários em duas dimensões:

- Quantitativa, baseada na definição de metas, considerando indicadores relacionados aos resultados financeiros sustentáveis e às operações; e
- Qualitativa, que avalia a percepção do líder referente ao funcionário em três dimensões: a pontualidade nos cumprimentos dos prazos, a qualidade apresentada nas entregas e o esforço e comprometimento para o atingimento dos objetivos.

Os comportamentos que compõem a avaliação de competências, bem como os indicadores de desempenho estabelecidos, têm como base atender aos objetivos estratégicos que estão diretamente ligados aos valores e princípios organizacionais, citados no Código de Conduta Ética. Assim, orientamos que gestores e equipes estabeleçam objetivos alinhados às estratégias da Diretoria.

O processo está disponível para 100% de nossos funcionários, e, em 2021, 97% do quadro preencheram as Avaliações de Desempenho; e em relação às Avaliações de Competências, 92% do time teve seus processos preenchidos. *GRI 404-3*

### Prêmio por Desempenho Extraordinário (PDE)

Nosso PDE prevê condições de premiação para os funcionários que atuam na estrutura comercial da rede de agências e que tenham superado o desempenho ordinariamente esperado. Do público total elegível em 2021, 51% são mulheres e 49% homens.

Em linha com os princípios da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, os treinamentos obrigatórios de Ética e Relacionamento com Clientes e Usuários são um dos requisitos de elegibilidade ao prêmio. Nossas normas internas ainda preveem impactos no cálculo do incentivo variável, caso o funcionário elegível tenha sofrido a aplicação de qualquer medida disciplinar.

## Experiência do Funcionário – Clima Organizacional

Somos uma das empresas brasileiras mais respeitadas e admiradas no mercado, tanto pelos produtos e serviços oferecidos aos clientes e à comunidade, quanto pela forma como cuidamos de nosso capital humano e da sociedade. Para nós, é muito importante que todo o time esteja alinhado aos nossos valores de forma que o desenvolvimento individual possa se refletir e se multiplicar em nossa Organização.

Em 2021, nosso capital humano, em todos os níveis da estrutura, das linhas de negócio e da atividade, teve a oportunidade de responder, voluntariamente, sobre nosso clima organizacional. Foram avaliados, com diversas demografias, itens como ambiente de trabalho, benefícios, remuneração, desenvolvimento profissional, ética, cidadania e responsabilidade social das empresas.

As pesquisas são conduzidas em parceria com consultorias externas, com garantia de sigilo e não identificação de respondentes. Ouvimos nossas pessoas, analisamos os dados, verificamos as percepções e criamos planos de ação em conjunto com outros projetos para alinharmos tanto a experiência do funcionário como a nossa cultura em diversas situações.

Nosso objetivo é entender em profundidade a percepção sobre nossa cultura organizacional, razão pela qual as questões são autodeclaráveis, assim temos um censo de gênero, orientação sexual, faixa etária, escolaridade, raça e pessoas com deficiência.

Em 2021, o engajamento dos funcionários foi um item avaliado considerando o Índice de Clima Organizacional, por meio de pesquisa aplicada a todos os funcionários do Banco Bradesco por instituto especialista no tema. Assim, identificamos o índice de 83% de engajamento entre os respondentes.

### Porcentagem de engajamento por gênero (%)

		
85	2018	84
85	2019	84
80	2020	81
86	2021	85

### Taxa de engajamento de funcionários por faixa etária

Idade	2020	2021
18 a 22	89,5	89,6
23 a 26	83,2	85
27 a 32	80,5	82,1
33 a 39	81,2	82,9
40 a 49	85,1	87,2

### Taxa de engajamento de funcionários por posição de liderança

Idade	2020	2021
Líderes	85,2	87,2
Não líderes	82,3	84,2

## Sindicalização de Funcionários

### GRI 102-41

A totalidade dos funcionários possui representação sindical, é abrangida por acordos de negociação coletiva e tem liberdade de associação. Em 31 de dezembro de 2021, 44,2% de nossos funcionários eram associados aos sindicatos do setor. Mantemos bom relacionamento com os nossos funcionários e com as respectivas entidades sindicais, o que creditamos, em grande parte, à nossa política de valorização do quadro e aos relacionamentos transparentes.

 Saiba mais em

Planilha de Indicadores ESG

# Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad)

GRI 103-2, 103-3: Capacitação e Educação, 404-2

Criada em 2013, a Unibrad viabiliza a formação e o desenvolvimento de competências para os nossos funcionários e para a sociedade, fortalecendo nosso compromisso com o desenvolvimento de pessoas e com a sustentabilidade. Isso se traduz em nossa Política de Educação, Capacitação e Desenvolvimento, que pode ser encontrada no site do Bradesco RI.

Desde sua concepção, a Unibrad atua de acordo com nossas diretrizes estratégicas e competências comportamentais necessárias para os objetivos de negócio, direcionando cada uma das Escolas Corporativas no desenvolvimento das soluções e na promoção de conhecimento. Nos concentramos na customização da aprendizagem, dando autonomia para que o funcionário escolha suas atividades de desenvolvimento. Atualmente, temos mais de 570 cursos no modelo virtual síncrono. Em 2021, estabelecemos a meta de que 60% do quadro funcional realizasse ao menos três soluções de aprendizagem no decorrer do ano. Ultrapassamos o estabelecido, e, ao fim do ano, 98% dos funcionários realizaram três ou mais soluções de aprendizagem ofertadas pela Unibrad. Para 2022, esperamos que 80% do quadro funcional conclua três soluções de aprendizagem no decorrer do ano.

Em 2021, também ampliamos o nosso portfólio de soluções em tempo real, mediadas virtualmente pelas plataformas Webex e MS Teams. Atualmente, temos mais de 570 cursos nesse formato, além de outras diversas soluções on-line, como Inteligência Emocional; Resolução de Problemas Complexos (Criatividade); Service Blueprint,

 **Saiba mais em**

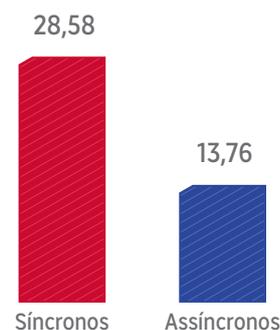
Planilha de Indicadores ESG

Lifelong Learning; Mentalidade Ágil Gestão Compartilhada; Inteligência Coletiva; Comunicação Executiva, Economia Circular; Economia Colaborativa; Thinking Environment; Habilidades do Futuro; LEAD: Fundamentos da Boa Liderança; e Pesquisador de Tendências.

Além disso, tendo como base nossas estratégias e as competências corporativas, a Unibrad desenvolve continuamente soluções de aprendizagem que compõem diversas trilhas de conhecimento, algumas direcionadas para públicos internos específicos e outras abertas a todos os nossos funcionários. Como destaque:

- ▀ Agronegócios
- ▀ Semana de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo
- ▀ Formação Área de Negócios – Gerentes de Contas PF e PJ
- ▀ Trilha de Feedback
- ▀ Trilha de Ética
- ▀ Programa de Estágio

## Tipo de treinamento – média de horas



## Apoio aos Funcionários GRI 404-2

A Unibrad também disponibiliza soluções de apoio aos funcionários nos contextos de empregabilidade e da gestão de fim de carreira, reforçando a cultura de aprendizagem ao longo da vida.

▀ **Lifelong Learning:** A solução aborda a importância do aprender em várias etapas da vida, sejam novas habilidades, sejam novas formas de se comunicar, de se comportar, de trabalhar e de se relacionar. Para esse tema, também efetuamos curadoria de conteúdos da plataforma TED e disponibilizamos em forma de trilha, no Integra RH.

▀ **Workshop de Adaptabilidade:** Entre as suas abordagens, estão a discussão de por que evitamos a mudança, como podemos nos adaptar rapidamente e explorar potenciais riscos e ainda os benefícios da mudança – temáticas que podem ser consideradas para este momento de transição.

▀ **Palestra Saúde Mental – Transformando Sentidos:** Trata de pilares de saúde emocional e sua relevância durante nossa trajetória, buscando despertar reflexões sobre a mudança de ciclos, o luto e suas fases e as novas formas de relações.

### Unibrad em Números

Atualmente, temos mais de 570 cursos já adaptados para o modelo virtual síncrono e, além desses, outras diversas soluções on-line assíncronas

+ de **200** mil visualizações do site da Unibrad, que oferece gratuitamente conteúdos educacionais para a sociedade

+ de **2** milhões de participações em soluções de aprendizagem

+ de **85** milhões de reais investidos em educação

### Média de horas de treinamento por categoria funcional e por gênero GRI 404-1

	2018			2019			2020			2021		
	Homens	Mulheres	Total									
Diretoria + Conselho de Administração	44	117	48	45	68	47	27	360	28	26	64	30
Superintendência	56	49	55	67	61	66	52	45	51	85	76	84
Gerência	42	40	41	38	37	37	64	60	62	53	52	53
Supervisão/Administração	51	40	45	32	31	31	32	27	30	51	39	45
Operacional	15	14	15	27	28	28	22	22	22	21	23	22
Aprendiz	6	6	6	15	16	15	7	4	5	11	13	12
Estagiário	33	27	30	20	23	21	8	9	9	63	60	61
<b>Total por gênero</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>47</b>	<b>38</b>	<b>42</b>

Nota: O valor médio gasto em treinamento por funcionário no ano de 2021 foi de R\$ 900,73. Média de horas gastas em treinamento por FTE = 43,91h.

## Avaliações e de Pós-Testes São Efetuado no Integra RH

Nossa Área de Gestão de Resultados é a responsável por mensurar e avaliar os resultados das soluções de aprendizagem. De acordo com objetivo, público-alvo, carga horária e indicadores, definimos os níveis das avaliações: reação, aprendizagem, aplicação, impacto no negócio e retorno sobre o investimento (ROI). Em relação aos mecanismos e canais para queixas, disponibilizamos canais de suporte: Contatos Unibrad (suas dependências/áreas e ramais/e-mails), Alô RH, e BIA – Bradesco Inteligência Artificial.

## Unibrad Semear 2021

Durante a pandemia, o Unibrad Semear se tornou um programa, com projetos aplicados no modelo de mentoria on-line, desenvolvidos por meio de uma parceria entre a Unibrad, o Programa Voluntários Bradesco e a Área de Diversidade & Inclusão, beneficiando jovens negros e famílias que possuam pessoas com deficiência. 125 voluntários participaram das atividades em 2021, dedicando mais de 1.400 horas em encontros de mentoria on-line.

### Empregabilidade e empreendedorismo

Parceiro estratégico: **Instituto Joule**

Beneficiados: Jovens negros indicados pela Faculdade Zumbi dos Palmares e pelo Projeto Meninas Negras

Participação Especial: BRAVOZ

### Empreenda Bradesco

Parceiro estratégico: **Asid Brasil**

Beneficiados: Famílias que possuam pessoas com deficiência, das cidades de Canoas (RS), Manaus (AM), Mozarlândia (GO) e Osasco (SP).



### Educação Financeira e Habilidades Socioemocionais

1. Alunos de escolas públicas
2. Comunidades indígenas e ribeirinhas

### Empregabilidade e Empreendedorismo

1. Jovens negros

### Empreenda

1. Pessoas com deficiência

## Academia de Investimentos – Formação Interna

Nosso programa de formação para investimentos foca o desenvolvimento de capacidades técnicas, comportamentais e comerciais. Nossa trilha educacional contempla discussão de cases, apresentação de trabalhos, interpretação de cenários macroeconômicos nacional e internacional, produtos de investimento, vendas consultivas, etiqueta corporativa, habilidades de negociação e humanização no mundo dos investimentos. Com duração média de dez meses, esse processo pode estender-se a 12 meses, agregando ainda temas relacionados ao sistema financeiro, à renda fixa, à variável, aos derivativos, aos títulos públicos e privados, aos fundos e à previdência privada.

Recebemos 20 estagiários por ano, aproximadamente, com média de idade de 21 anos, sendo que 95% deles estão vivenciando a primeira experiência profissional.

Após o período de formação, os estagiários buscam certificação profissional CEA (Anbima) e seguem trilha de desenvolvimento na Plataforma de Gestão de Patrimônio, na qual passam por adaptações e aguardam efetivação como especialistas de investimentos.



## Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa

*GRI 103-2, 103-3 Não Discriminação, Avaliação de Direitos Humanos*

Nosso Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC) tem por objetivo prevenir conflitos e aprimorar continuamente a qualidade das relações e condições do ambiente de trabalho para funcionários, colaboradores e outras partes interessadas, tendo como referência o Código de Conduta Ética e a Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos, além de outras políticas, normas internas e a legislação aplicável a nossas atividades.

Os requisitos do SGRSC estão alinhados com os Direitos Humanos, Direitos da Criança e Direitos Fundamentais do Trabalho. Os fornecedores considerados críticos (prestadores de serviços residentes e que, por sua natureza, ofereçam risco à saúde e à segurança do trabalhador), para efeito do SGRSC, concordam com esses requisitos assinando a Declaração de Conformidade e Compromisso. Nosso compromisso é atuar com os princípios de equidade, inclusão e respeito, além do conceito de uma justiça fundamentada na igualdade de direitos, preservação da individualidade e privacidade, não admitindo a prática de quaisquer atos discriminatórios e assédio moral e sexual.

Nosso Canal Corporativo de Denúncias está disponível para administradores, funcionários, aprendizes, estagiários, prestadores de serviços e demais partes interessadas, com a prerrogativa de anonimato, sigilo e confidencialidade.

As denúncias relacionadas a assédio moral e sexual, discriminação, comportamento inadequado, desvio de conduta, segurança e saúde ocupacional, exigências trabalhistas e crescimento profissional são recepcionadas pelo

### UniverSeg

Em julho de 2021, lançamos a UniverSeg do Grupo Bradesco Seguros. Trata-se de uma página para treinamento on-line que oferece conteúdos que contribuem com a qualificação pessoal e profissional dos nossos parceiros de negócios.

A plataforma apresenta um formato intuitivo, prático e integrativo, proporcionando ganho em escala e melhor experiência possível para o desenvolvimento profissional e pessoal dos corretores, que podem acessar conteúdos relevantes, com formas de aprendizagem diversas e criativas: uma maneira de não só incentivar o autoaprendizado, como de proporcionar motivação para o desenvolvimento pessoal.

- Número de corretores/funcionários de corretoras que já acessaram a plataforma: **4.088**
- Número de participações em cursos/conteúdo da plataforma: **23.197**

Canal Corporativo de Denúncias e encaminhadas para tratativa pelo Departamento de Recursos Humanos (DRH), que registra os relatos em sistema informatizado de acesso restrito aos profissionais responsáveis pelo processo e, ao fim, retorna o resultado da apuração ao Canal Corporativo de Denúncias.

Para a avaliação e o tratamento das denúncias recebidas, o DRH, gestor do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, possui um grupo de trabalho estruturado, composto de especialistas em gestão de pessoas que analisam todas as denúncias e direcionam as tratativas. A análise envolve as características da denúncia, o conhecimento que os membros do grupo possuem sobre os gestores e os resultados da avaliação de potencial, de competências e de desempenho.

Em face dessa análise, define-se o direcionamento aos solucionadores, que podem ser as diretorias das dependências, diretorias e gerências regionais, para as providências que julgarem cabíveis, ou o Departamento de Auditoria e Inspeção Geral para apuração.

Os casos direcionados aos diretores departamentais e gerentes e diretores regionais têm o apoio dos consultores internos de Recursos Humanos para as tratativas. O solucionador reporta, em prazo predefinido, as ações tomadas para análise dos fatos, o resultado da avaliação e a solução implementada, além de ações para acompanhamento.

Com base na apuração de uma denúncia, o denunciado pode receber *feedback* estruturado, ações de desenvolvimento, treinamentos específicos, reorientação de carreira, aplicação de medidas disciplinares, de acordo com a Política Corporativa de Consequências e a Norma de Consequências da Organização Bradesco, que pode culminar, inclusive, em desligamento, conforme o grau de impacto do fato. Em relação aos prestadores de serviços, as denúncias recebidas

são direcionadas para os gestores dos contratos, que são responsáveis por avaliar, buscar a solução com a empresa contratada e reportar ao DRH – Responsabilidade Social.

Tratamos todas as denúncias individualmente, à luz das diretrizes constantes no nosso Código de Conduta Ética e na Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos. Dessa forma, ratificamos o compromisso de fortalecer o diálogo e promover um relacionamento aberto, de confiança e de respeito em prol do bem-estar coletivo. A Área de Responsabilidade Social do DRH consolida e retorna o tratamento dos casos ao Canal Corporativo de Denúncias. Os denunciantes podem acompanhar as tratativas por meio do número de protocolo gerado quando do registro da denúncia.

Em 2020, recebemos 464 denúncias, envolvendo 200 locais de trabalho, e, em 2021, 643 denúncias, envolvendo 313 locais. Dessas 643, 164 referiram-se a comportamento inadequado, 236 denúncias de assédio moral e/ou sexual, 13 de discriminação e 118 de desvio de conduta.

Para mitigar e evitar possíveis comportamentos inadequados, principalmente relacionados a assédio moral, sexual e discriminação, ou reincidências, independentemente de a denúncia ser ou não procedente, recomendamos, ao líder direto do denunciado, identificar possíveis causas e implementar ações apropriadas, contando sempre com o apoio do consultor interno de Recursos Humanos. Além disso, trimestralmente, apresentamos um reporte consolidado das denúncias ao Comitê de Integridade e Conduta Ética.

Responsabilidade Social, com o objetivo de aferir a conformidade e a integridade do processo e dos controles sob responsabilidade do Departamento de Recursos Humanos, em aderência à Norma nº 01.037 – Sistema de Gestão de Responsabilidade Social.

## Pessoas

Respeitando o isolamento social justificado pela pandemia, além das políticas e normas publicadas no Sistema Normativo para todo o nosso quadro, adaptamos as ações de sensibilizações, mantendo os vídeos e cursos sobre o tema Responsabilidade Social, conteúdos no Portal Corporativo, divulgação por meio de e-mails marketing, além da participação nos treinamentos virtuais de Formação de Gerentes Agência – 1ª Gestão. Para reforçar o

nosso propósito de promover um ambiente saudável, de respeito, acolhimento, segurança e qualidade nas relações, além de todas as soluções de aprendizagem sobre assédio disponibilizadas pela Unibrad, para todos os funcionários, está publicada no Portal Corporativo a nossa carta aberta contra o assédio, mensagem importante que reforça nosso compromisso com o enfrentamento a todas as formas de assédio.

### Mecanismos de queixa relacionados à discriminação GRI 406-1

	2018	2019	2020	2021
Nº total de queixas identificadas por meio do mecanismo	30	25	24	13
Nº de queixas endereçadas	30	25	24	13
Nº de queixas resolvidas	30	23	23	12
Nº de queixas registradas antes do período coberto pelo relatório e resolvidas no decorrer desse período	2	3	1	2
Nº de queixas resolvidas por remediação e qual foi ela	5 casos procedentes e 6 casos parcialmente procedentes	3 casos procedentes e 3 casos parcialmente procedentes	5 casos procedentes e 4 casos parcialmente procedentes	1 caso procedente e 3 casos parcialmente procedentes

### Mecanismos de queixa relacionados a Direitos Humanos GRI 406-1

	2018	2019	2020	2021
Nº total de queixas identificadas por meio do mecanismo	750	865	464	643
Nº de queixas endereçadas	750	865	464	643
Nº de queixas resolvidas	686	719	429	570
Nº de queixas registradas antes do período coberto pelo relatório e resolvidas no decorrer desse período	24	65	116	36
Nº de queixas resolvidas por remediação e qual foi ela	129 casos procedentes e 195 parcialmente procedentes	197 casos procedentes e 190 casos parcialmente procedentes	125 casos procedentes e 125 casos parcialmente procedentes	135 casos procedentes e 188 parcialmente procedentes

## Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas GRI 406-1

	2018	2019	2020	2021
Nº de casos analisados	30	25	24	13
Nº de casos analisados cujo plano de reparação está sendo implementado	1	2	1	1
Nº de casos analisados cujo plano de reparação foi implementado e seus resultados analisados, por meio de processos rotineiros de análise de gestão interna	29	23	23	12
Nº de casos que não estão mais sujeitos à ação (ou seja, estão resolvidos, concluídos)	29	23	23	12

## Canais Disponíveis



## Formulário eletrônico

Portal Corporativo/O Bradesco/Canais de Denúncias e Manifestações.

Site Bradesco Relações com Investidores/Governança Corporativa/Canais de Denúncias.



## Telefone

0800 776 4820

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto fins de semana e feriados nacionais.



## Caixas de denúncias

Disponíveis nos prédios do Núcleo Cidade de Deus.

## Reconhecimentos de 2021



## Diversidade

- Índice Bloomberg de Igualdade de Gênero 2021 (GEI)
- GPTW – Mulheres
- GPTW – LGBTQI+
- WEPs Brasil
- GPTW – PCDs
- GPTW – Étnico-Racial
- Selo de Direitos Humanos de Diversidade
- Índice de Equidade Racial Empresarial



## Saúde e Qualidade de Vida

- Melhores Práticas em Equilíbrio Trabalho-Família
- Prêmio Nacional de Qualidade de Vida (PNQV)



## Atração

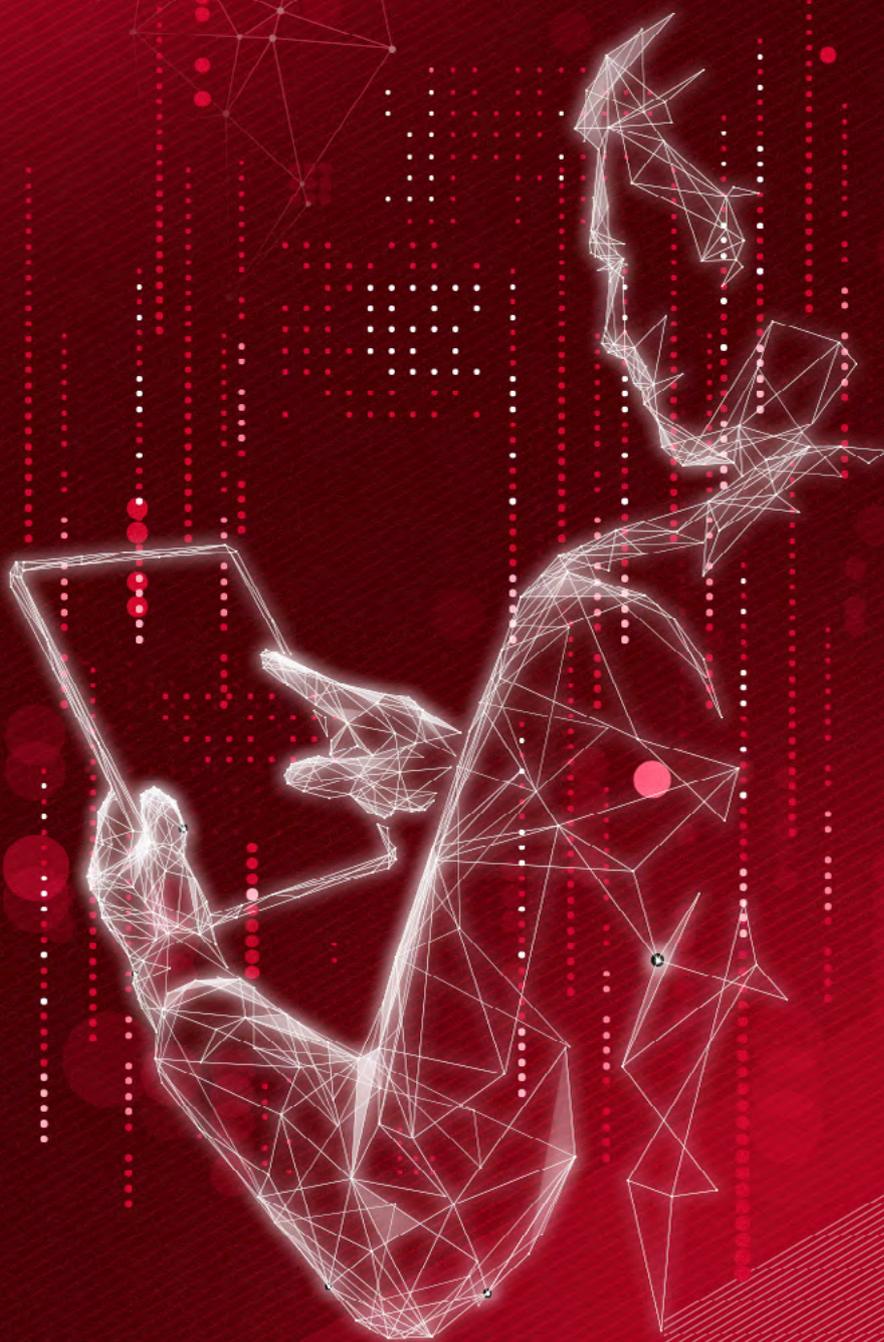
- LinkedIn Top Companies Brasil 2021
- Carreira dos Sonhos
- CIEE – Melhores Programas de Estágio
- Ranking Universum – Empregadores Mais Atrativos do Brasil
- Empresas Comprometidas Con Las Juventudes
- Forbes – Melhores Empregadores do Mundo



## Gestão de Pessoas

- Certificação Top Employers 2021
- GPTW Barueri e Região
- Prêmio Lugares Incríveis Para Trabalhar FIA FEEX

# Foco no **Cliente**



Mantemos o cliente no centro de todas as nossas decisões para promover sempre a melhor experiência em todos os canais de interação. Com a aceleração tecnológica, passamos a lidar com um cliente mais empoderado e cada vez mais exigente em sua jornada. Dessa forma, trabalhamos com base em nossa inteligência artificial (BIA) para criar soluções personalizadas e aprimoradas por meio do abastecimento de informações e dados.

Estamos nos desafiando a dar um passo além: transformar nossos clientes em fãs. Realizamos pesquisas contínuas e pontuais utilizando diversas metodologias quantitativas e qualitativas, como *tracking* de marca e comunicação, neurociência, usabilidade, satisfação de canais, teste de conceito de produtos e serviços e *mystery shopper*, entre outras, para nos ajudar a compreender melhor tendências, hábitos e atitudes.

---

**A BIA alcançou  
1,2 bilhão de  
interações  
e apresenta  
soluções cada vez  
mais assertivas  
e esclarecedoras**

O Net Promoter Score (NPS), método consagrado pelo uso e pelos resultados, se tornou nossa principal ferramenta para entender o grau de recomendação e a lealdade dos clientes no relacionamento com o Banco nos canais de atendimento, produtos e serviços oferecidos. A partir de 2020, passamos a acompanhar o NPS por meio do NPS Prism, estudo sindicalizado da Bain & Company que entrega uma visão mais abrangente do mercado financeiro como um todo e com maior frequência de acompanhamento. Considerando o NPS de Pessoa Física, tivemos um crescimento de 13 pontos percentuais de 2020 para 2021 (considerando 2020 com base 100).



Fonte: Relatório de Benchmark NPS Prism®. NPS Prism® é uma marca registrada da Bain&Company, Inc.

Esse crescimento já é resultado do trabalho que iniciamos em 2019, evoluindo do Net Promoter Score para o Net Promoter System. Transformamos a experiência do cliente em um processo de melhoria contínua, com uma abordagem holística que vai muito além do acompanhamento da métrica. Em 2021, reforçamos a cultura de centralidade no cliente, trazendo sua voz para a tomada de decisões na Organização de forma estruturada. Adicionalmente, expandimos o processo do NPS System para o segmento do Atacado.



# Pilares do Net Promoter System

GRI FS15

## 1

### Escutar – *Inner Loop*

Ciclo de *feedback* no qual são aprofundadas as informações capturadas nas pesquisas por meio de interações com os clientes. Para isso, o primeiro passo é estabelecer um processo de coleta recorrente de dados e transformar esses dados em informação. O próximo passo é selecionar clientes para interagir e aprofundar o entendimento de sua resposta, com entendimento da causa raiz e empatia com suas dores e percepções. Em nossa Organização, a interação com o cliente como parte de um processo é realizada por todos os que estão envolvidos direta ou indiretamente na sua experiência, como gerentes de agência, áreas de produtos e segmentos, *call center*, marketing, canais digitais, entre outros.

## 2

### Aprender – *Huddle*

Grupo multidisciplinar para discutir ações do levantamento das informações vindas do *Inner Loop*, que possui as seguintes missões:

- Discutir e entender problemas recorrentes apontados pelos clientes;
- Identificar e compartilhar boas práticas, obtendo comprometimento mútuo;
- Elaborar soluções de rápida implementação no dia a dia; e
- Priorizar e escalar temas estruturais.

O *Huddle* é um importante elo entre o Escutar e o Agir. É ele que dá início à etapa seguinte, repassando, de maneira coordenada e priorizada, as necessidades dos clientes que só podem ser resolvidas de maneira estrutural, ou seja, que requerem o envolvimento de mais recursos e áreas da empresa.

## 3

### Agir – *Outer Loop*

Ação coordenada de toda a Organização. Ao escutarmos o cliente de forma recorrente, conseguimos estar alinhados e prontos para propor soluções, sejam elas de rápida implementação, como na forma de comunicar algo, sejam mudanças mais estruturais, que possam demandar esforços coordenados, como o redesenho de produtos, canais ou processos. Unindo a voz do cliente às soluções inovadoras, experiências podem ser completamente transformadas.



Para que o NPS System alcance todo o seu potencial, é imprescindível uma robusta estrutura de governança, garantindo a aderência ao processo estabelecido. Para viabilizar essa grande transformação em toda a nossa rede e, mais que isso, em toda a Organização, contamos com a capacitação de aproximadamente 5 mil líderes, permitindo o envolvimento de 60 mil funcionários. Temos também uma infraestrutura tecnológica de ponta para capturar a voz do cliente e entregá-la em tempo real para cada unidade de negócio.

Fomos campeões na categoria Métrica do Prêmio Experiência do Cliente 2021. Esse prêmio é de muitas áreas, departamentos e das nossas agências que vêm se dedicando a escutar com empatia os nossos clientes, aprender onde estão as oportunidades e, principalmente, agir para transformar a voz do cliente em plano de ação efetivo em nossa Organização.

No Grupo Bradesco Seguros, realizamos anualmente a Pesquisa Corporativa de Satisfação com clientes por meio de entrevistas por telefone. Em 2021, a média de satisfação foi de 8,3 pontos, em uma escala de 1 a 10. Ouvimos clientes da Bradesco Vida e Previdência, Bradesco Capitalização, Bradesco Auto/RE e Bradesco Saúde, totalizando 5.002 usuários e gestores de produtos nas empresas-clientes.

## Customer Experience

GRI FS15, FS16

Utilizamos inteligência de dados e a própria voz do cliente para criar jornadas intuitivas e personalizadas, possibilitando experiências mais fluidas em todos os canais. Com base na análise de dados transacionais e comportamentais, validamos as hipóteses com pesquisas quantitativas e qualitativas para priorizar as necessidades e dores dos clientes, além de desenhar soluções que atendam às diferentes personas mapeadas.

Para garantir a visão ampla da experiência, construímos jornadas que acompanham todo o ciclo de vida do cliente, desde o reconhecimento da marca até as etapas de avaliação, aquisição, pós-venda e recomendação, sendo que todas têm sua efetividade testada em campo antes da implantação.

As necessidades e os desejos singulares de cada cliente refletem na escolha dos canais de atendimento e devem ser levados em conta em nossa estratégia. Ao entenderem que a tecnologia chegou para descomplicar vários processos, esses clientes precisam ter acesso aos serviços no momento e da forma mais adequada.

Assim, consideramos essenciais a multicanalidade – com canais físicos e digitais voltados a diferentes demandas e perfis – e a omnicanalidade – por meio de experiências integradas nos múltiplos pontos de contato. Em 2021, 98% das transações aconteceram nos nossos canais digitais. No mesmo período, nossos canais acumularam 36% de alta na produção de produtos de crédito, considerando valores movimentados.

Nosso canal Mobile Pessoa Física (PF) encerrou 2021 com 21,7 milhões de clientes ativos, um crescimento de 6 milhões de clientes no comparativo com 2019. Por meio do App Bradesco, o cliente consegue abrir conta, acessar serviços como Pix e transferências bancárias, contratar e



consultar produtos e soluções de crédito, sem precisar ir até uma agência. Além disso, o cliente usufrui da proteção da chave de segurança para realizar pagamentos, transferências, contratar empréstimos, consórcios, entre outros serviços. O uso dos nossos canais digitais também cresceu entre clientes Pessoa Jurídica (PJ). A quantidade de transações financeiras realizadas pelo canal Mobile Pessoa Jurídica aumentou 60% em relação a 2020. No ano, houve alta de 10% de clientes utilizando os canais digitais PJ, com uma penetração de 96% no Atacado.

Os microempreendedores individuais (MEI) estão usufruindo cada vez mais da nossa estrutura. Em 2021, o volume de abertura de contas MEI pelo App foi 70% maior do que no ano anterior, representando mais de 66% do volume total de contas abertas. A Plataforma MEI se apresenta como um dos canais mais utilizados, totalizando 2,4 milhões de acessos ao fim de 2021.

Para os clientes que são usuários dos canais digitais, mas preferem atendimento humano em algumas situações, construímos jornadas híbridas: o contato tem início com o gerente, que envia a solicitação para ser aprovada e formalizada direto para o App do cliente, sem a necessidade de ir até a agência. Esse é o jeito que fazemos fígital: unindo o humano, o físico e o digital por meio de jornadas *omnichannel*.

### Autoatendimento

O Canal de Autoatendimento possibilita autonomia aos clientes, oferecendo um portfólio de produtos com uma navegação intuitiva e com foco na convergência digital, mantendo alta disponibilidade e capilaridade. São mais de 9 milhões de clientes fazendo consultas e transações exclusivamente pelas máquinas de autoatendimento espalhadas nas cinco regiões do Brasil.

Dessa forma, garantimos segurança, agilidade e comodidade em serviços como a Prova de Vida para clientes INSS. A segurança na palma da mão agrega ainda agilidade para efetuar as mais diversas transações sem cartão, como a ativação de *token* no celular e o acesso de procuradores de contas Pessoa Física sem necessidade da presença de um funcionário.

Possuímos máquinas operando com reciclagem de cédulas, que possibilitam o depósito em dinheiro com crédito imediato na conta do favorecido, dispensando o uso de envelope. Outro serviço disruptivo disponível é a compra de dólar e euro – duas moedas em uma só máquina. Em 2021, implantamos o Cofre Virtual, solução que dá autonomia ao cliente na compra de moeda estrangeira pelo App Bradesco e retirada nos caixas eletrônicos.

Para priorizar a experiência do cliente, nosso autoatendimento também disponibiliza outras funcionalidades que facilitam o dia a dia, como a possibilidade de escolha de notas durante o saque e o envio do comprovante por e-mail.

### Canais Combinados

O foco no cliente também nos leva a trabalhar de forma holística e sistêmica, com uma combinação de canais e sua integração cada vez maior com os meios digitais. Assim, buscamos sempre o que há de mais novo na tecnologia para levar praticidade e segurança aos usuários. Uma evolução que também traz outras oportunidades, como a reversão do número de agências, que permitiu redução de custos entre 30% e 40%, em 2020. Cerca de 700 agências se tornaram unidades de negócios no ano.

Mesmo com esse avanço, não deixamos de lado a importância de nossa capilaridade e o alcance presencial: atualmente, contamos com 3.795 agências, 82 mil postos de atendimento, 46.882 correspondentes bancários (28.581 da Losango e 18.301 da BBF), 50.807 máquinas de autoatendimento, sendo 26.526 máquinas Bradesco, das quais 8.191 são recicladoras e 24.281 máquinas Banco24Horas. Além disso, o Bradesco Expresso oferece um modelo de experiência bancária completa aos clientes e responde por mais de 21,65% das novas contas abertas.

## Fone Fácil

Faz o atendimento ao cliente Pessoa Física e Jurídica – produto Cartão de Crédito – e parcerias Bradescard, contemplando o atendimento transacional e regulatório SAC, por meio de canal telefônico e *chat*. O atendimento eletrônico do Fone Fácil funciona 24 horas, sete dias por semana. Já o atendimento personalizado opera de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h, e aos sábados, das 9h às 15h – fora desse horário e aos domingos e feriados nacionais, realiza apenas serviços emergenciais, como cancelamento de cartão de débito e crédito, desbloqueio de cartão de débito e chave de segurança (cadastro e manutenção).

### ▀ Capitais e regiões metropolitanas:

4002 0022

### ▀ Demais regiões:

0800 570 0022 (esse número não recebe ligações de celulares e telefones públicos)

### ▀ Acesso ao Fone Fácil do exterior:

55 11 4002 0022

Execução de todos os serviços no Atendimento Personalizado, exceto aqueles exclusivos do Atendimento Eletrônico:

- ▀ Pagamento de boletos de cobrança bancária
- ▀ Pagamento de contas de consumo
- ▀ Recarga de celulares
- ▀ Pagamento de tributos via código de barras
- ▀ Transferências entre contas Bradesco
- ▀ Transferências para outros bancos (TED e DOC)

Nossos clientes com deficiência visual contam também com o Atendimento Eletrônico por Comando de Voz, que possui atendimento personalizado ao informar a numeração da chave de segurança e a senha de quatro dígitos. O canal disponibiliza atendimento acessível à pessoa com deficiência auditiva e de fala 24 horas, sete dias por semana, via 0800 722 0099, assim contemplando a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

## SAC

O Serviço de Apoio ao Consumidor (SAC), conforme disciplinado no Decreto nº 6.523/2008, é o serviço prestado aos consumidores exclusivo para cancelamento de contrato, reclamações, sugestões, elogios e informações sobre produtos e serviços específicos.

### ▀ Telefone: 0800 704 8383

### ▀ Horário de atendimento:

24 horas, sete dias por semana.

*GRI FS14*

## Conectados

Estamos presentes no Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Spotify, TikTok e YouTube, nos quais ultrapassamos os quatro milhões de inscritos e três bilhões de visualizações acumuladas desde 2006

## Ações Focadas nas Demandas dos Clientes

- ▀ **Ações de reposicionamento na categoria de alta renda:** Buscamos atrair novas gerações por meio de instrumentos de crédito. Um destaque é o crédito imobiliário.
- ▀ Nossos gerentes atuam em conjunto com analistas de investimento para assessorar os clientes. O foco é conhecer profundamente as necessidades de cada um.
- ▀ **Expansão da oferta para atender às demandas:** Passamos a oferecer investimentos internacionais por meio do BAC Florida Bank.
- ▀ A Ágora atende correntistas e não correntistas Bradesco, oferecendo amplo portfólio de investimentos com mais de 1.000 opções de produtos reunindo mais de 130 instituições do mercado, com jornadas de cadastro simplificadas por meio do Internet Banking, do App Bradesco e do App next.
- ▀ **Novo App Bradesco:** Com visual mais moderno e intuitivo, o App se ajusta automaticamente ao perfil do segmento do cliente, podendo escolher os serviços que serão fixados na tela principal, permitindo mais rapidez e segurança nas transações.
- ▀ **Disney+:** Contratação da assinatura da plataforma de *streaming* por meio do App Bradesco (apenas para dispositivos Android), Internet Banking e App Bradesco Cartões com condições diferenciadas.
- ▀ **Novo Internet Banking:** Nova interface, usabilidade e disponibilização dos recursos, em que o usuário pode personalizar sua tela inicial com as funcionalidades que considerar mais importantes, proporcionando assim uma melhor experiência no canal.
- ▀ **Pix:** Disponibilizadas as funcionalidades do produto em todos os canais do Bradesco. É possível realizar adesão, exclusão, portabilidade, reivindicação das chaves Pix e/ou transações, para as contas PF e PJ. No crédito Pix, o cliente pode concluir as transferências mesmo se estiver sem saldo, por meio de solução de crédito e de forma on-line.

## Acessibilidade

GRI 103-2, 103-3: Comunidades Locais

### Atendimento Específico Central SAC

Realiza o atendimento ao cliente por meio da comunicação digital via Telecommunications Device for the Deaf (TDD), ou Aparelho de Telecomunicação para Surdos, em português – aparelho desenvolvido para pessoas portadoras de deficiências auditivas e da fala, que possui teclado e visor que possibilitam a comunicação. Essa central específica atende a solicitações como transações para cancelamento de cartões de débito e crédito e presta orientações ao cliente quanto aos produtos e serviços disponibilizados, inclusive consulta de saldo em conta pelo Atendimento Eletrônico e Personalizado e Reclamações/Sugestões.

### Extrato em Braille ou Fonte Ampliada

Envio gratuito do extrato de conta corrente e/ou poupança em Braille ou fonte ampliada, podendo ser solicitado via Fone Fácil ou agência.

### Cartão Bradesco de Pagamento de Benefícios de Prestação Continuada – beneficiário do INSS

Destinado a pessoas portadoras de deficiência que comprovem ter renda per capita inferior a 1/4 de salário mínimo. Em 2021, foram emitidas 172.136 unidades. Emissão mensal do produto: 14.344 mil – aproximadamente 0,4% em relação ao total do portfólio.

### Cartão de pagamento de benefícios INSS

Permite que aposentados e pensionistas realizem o pagamento de despesas com débito direto. Em 2021, foram emitidos 657.274 cartões: emissão mensal do produto: 54.772, aproximadamente 19% em relação ao total do portfólio débito.

### Cartões

Disponibilizamos instruções de como usar o cartão com segurança com o Guia de Benefícios e Sumário/Regulamento. Disponíveis eletronicamente no site: <https://banco.bradesco/html/classic/index.shtm>.

### Cartão de Débito e de Crédito em Alto-relevo e Kit Braille e Fonte Ampliada

Permite ao cliente com deficiência visual (total ou parcial) ter acesso às informações do seu cartão com autonomia e independência, sem precisar da ajuda de terceiros. Os cartões são impressos em alto-relevo, e os kits em Braille e fonte ampliada para facilitar a leitura.

### Máquinas de autoatendimento

Equipadas com *software* de voz, que verbaliza a quantidade e o valor das notas dispensadas durante o saque, além de marcações táteis e dispositivos com altura adequada para pessoas que utilizam cadeira de rodas.

### Bradesco Libras

Contamos com estrutura de apoio nas agências com a qual o cliente, com auxílio de seu gerente, pode realizar chamada de vídeo ao Bradesco Libras com intérprete em tempo real.

### Saque em Libras

O cliente recebe o auxílio da Intérprete Digital Bradesco durante a transação, por meio da linguagem de Libras.

 **Saiba mais em**  
Bradesco Acessibilidade

## Pós-Venda

GRI 103-2, 103-3: Marketing e Rotulagem, 417-1

Em linha com as premissas de ter o cliente no centro da estratégia, instituímos o pós-venda corporativo com o objetivo de otimizar capturas de percepções dos clientes para verificar o grau de satisfação/facilidade de contratação e providenciar, se necessário, melhorias em

produtos e serviços. Os clientes são abordados em pesquisa para obter a percepção sobre a satisfação com o produto contratado ou sua facilidade de contratação. O pós-venda é pautado em uma estratégia de cooperação entre todas as áreas.



Para aprimorar o relacionamento e aproveitar novas oportunidades de negócio, atualmente contatamos nossos clientes após a contratação de um produto ou serviço para garantirmos que o atendimento tem sido realizado de forma correta e a contratação do produto atende ao que lhe foi ofertado. A coleta de insumos pela ótica do cliente nos permite aprofundar na identificação de eventuais melhorias em todo o ciclo de vida do produto e na jornada do cliente, assim como identificar oportunidades tanto de relacionamento como de oferta comercial.

Adicionalmente, o pós-venda permite realizar contatos estratégicos, baseados tanto nas oportunidades identificadas no primeiro processo quanto em estratégias internas do Banco para diferentes fins, tais como materializar a oferta de novos produtos, garantir sua assertividade, realizar campanhas comerciais do tipo boutique de produtos e serviços, abertura de novos canais, etc.



### Comitê Executivo de Conduta no Relacionamento com o Cliente



### Comissão de Conduta no Relacionamento com o Cliente



### Operacional

Esses resultados servem como alavanca em toda a jornada do cliente, de forma a nortear o relacionamento e a oferta para obter sustentabilidade nos negócios, sendo acompanhados pela alta administração. Tornamos nosso atendimento o diferencial para que o cliente se torne nosso fã, com a confiança como fundamento de uma relação duradoura.

## Cuidado Com o Cliente no Grupo Segurador

*GRI 103-2, 103-3: Marketing e Rotulagem, 417-1 | SASB FN-IN-270a.4*

Compreendemos a importância de fornecer conteúdo informativo adequado sobre nossos produtos e serviços para promover o alinhamento correto com propagandas claras entre a expectativa do cliente e o seguro contratado e, assim, evitar futuras insatisfações do cliente.

Nossas iniciativas voltadas para isso são: cumprimento das exigências da Superintendência de Seguros Privados (Susep) e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); exigência do aceite dos clientes; avaliação de conformidade pelos Comitês Comerciais e de Produtos; Programas de Pós-Vendas; divulgação transparente das informações dos produtos e serviços nas plataformas digitais e treinamento para funcionários sobre Relacionamento com Clientes e Usuários.

Seguimos um direcionamento estratégico normatizado para criação, alteração e descontinuidade de produtos de acordo com nossas diretrizes – Governança de Produtos.

Sempre atentos às melhores práticas de governança corporativa, nossa Capitalização conta com um Comitê Comercial e de Produtos, realizado mensalmente, que aprova e alinha o lançamento de novos produtos. Incrementamos nosso pós-venda, com aumento da capacidade de ligação, realizando uma abordagem com os clientes com o intuito de confirmar a aquisição e o conhecimento sobre as características do produto contratado e seus benefícios.

A Bradesco Seguros segue ainda as orientações do Conselho Executivo das Normas-Padrão (Cenp), entidade criada pelo mercado publicitário para zelar pela observância das Normas-Padrão da Atividade Publicitária, com recomendações e princípios éticos que buscam assegurar as melhores práticas comerciais no relacionamento mantido entre os principais agentes da publicidade brasileira. Nossos produtos passam por avaliação de um órgão regulador antes de serem comercializados, e sempre, ao divulgar um produto, citamos o código Susep ou aplicamos a tarja ANS.



# Ouvidoria

*GRI 103-2, 103-3: Marketing e Rotulagem*

Nossa Ouvidoria atua como mediadora no relacionamento com o cliente, por isso seu papel é fundamental para o atingimento das estratégias corporativas. Assim, monitoramos a jornada do cliente que reclama para identificar melhorias, corrigir eventuais fragilidades, fortalecer relacionamentos e manter a satisfação.

A Ouvidoria também é responsável pela governança das reclamações do SAC/Alô Bradesco, primeiro canal de atendimento aos clientes e usuários para registro de manifestação. Promovemos ainda mais autonomia para a Central de Atendimento e estruturamos o suporte interno para que as soluções das demandas sejam imediatas, durante o contato com o cliente, a fim de gerar fidelização e garantir a satisfação dos nossos clientes.

O Serviço de Apoio ao Consumidor (SAC), conforme disciplinado no Decreto nº 6.523/08, é o serviço prestado aos consumidores, exclusivo para cancelamento de contrato, reclamações, sugestões, elogios e informações sobre produtos e serviços específicos.

Em 2021, 20% das reclamações recebidas pelo Banco, considerando todos os canais de Ouvidoria, foram solucionadas em até cinco dias úteis. A meta para o ano era de 5% e, em 2022, temos o propósito de manter a meta de solução das manifestações. Cabe destacar que, em 2021, solucionamos 28% das reclamações registradas na Central de Atendimento da Ouvidoria e no canal Fale com a Ouvidoria no prazo de até cinco dias úteis.

Todas as reclamações sobre suposta violação de privacidade ou perda de dados de clientes são tratadas de forma rigorosa pela Ouvidoria, que deve reportá-las ao Comitê de Integridade e Conduta Ética. Em 2021, assim como nos quatro últimos anos, não registramos reclamações de violação de privacidade de clientes.

Também alteramos o modelo de atendimento da Ouvidoria, a fim de valorizar a experiência de nosso cliente. Criamos um modelo único de tratamento das reclamações, garantindo que o mesmo analista que atende o cliente acompanhe a solução e o contato ao fim do processo. Assim, oferecemos um atendimento humanizado, empático e personalizado.

Para a Ouvidoria, a visão do cliente só faz sentido se estiver amparada em uma governança sólida. Desse modo, realizamos discussões em grupos multidepartamentais cujos temas são as diversas causas de reclamações. Assim, impulsionamos a implantação de projetos e melhorias com foco na melhor experiência do cliente e na erradicação das causas raiz de reclamação. Além disso, contamos com ferramentas de inteligência artificial e algoritmos capazes de prever e mapear perfis, possibilitando um processo preventivo de determinadas causas de reclamação.

Por conta dessa estrutura e governança, a Ouvidoria reduziu o tempo médio de resposta das reclamações, melhorou a qualidade dos serviços prestados, aumentou a satisfação dos clientes e foi reconhecida pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), pela Associação Brasileira das Relações Empresa e Cliente (Abrarec) e pela revista Consumidor Moderno, pelo nono ano consecutivo, como uma das dez melhores ouvidorias do Brasil, em todos os setores da atividade econômica. Somos o único banco a ser reconhecido em todas as edições do Prêmio Ouvidorias Brasil.

Atendemos em um canal 0800, no qual recebemos reclamações, sugestões e elogios. Nos casos de reclamações, são abertas manifestações e direcionadas para o Back Office, responsável pela análise e resposta. Porém, quando não possui alçada, direciona para as empresas pela própria ferramenta e aguarda seu parecer. Quando devolvido, o Back Office passa a resposta e finaliza. Em 2020 e 2021, o atendimento aos clientes teve de ser readequado para evitar aglomerações e atender aos novos protocolos sanitários estabelecidos.

## Foco no Cliente

O novo cenário trouxe consigo novas necessidades, como o pagamento de benefícios sociais, trazendo novas situações conflitantes que resultaram em problemas diferentes dos comumente tratados. Com isso, houve aumento na procura dos clientes pelo atendimento remoto, e os canais de reclamação, como são fatores importantes de apoio

ao cliente, foram muito demandados. O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), o Banco Central do Brasil (Bacen) e a Carta/Imprensa, também utilizados pelos clientes para registro de reclamações, tiveram igualmente suas demandas aumentadas, as quais receberam a devida atenção e tratamento por parte da Ouvidoria.

### Mecanismos de queixa – Banco Bradesco SASB FN-CF-270a.4, FN-AC-270a.1, FN-IN-270a.2

	2019			2020			2021		
	Nº total de queixas identificadas	Nº de queixas endereçadas	Nº de queixas resolvidas	Nº total de queixas identificadas	Nº de queixas endereçadas	Nº de queixas resolvidas	Nº total de queixas identificadas	Nº de queixas endereçadas	Nº de queixas resolvidas
0800 Ouvidoria	27.240	27.240	27.240	46.263	46.263	46.263	52.017	52.017	52.017
Procon	57.701	57.701	57.701	40.747	40.747	40.747	65.539	65.539	65.539
Bacen	46.063	46.063	46.063	54.874	54.874	54.874	63.089	63.089	63.089
Carta/Imprensa	5.528	5.528	5.528	3.049	3.049	3.049	3.776	3.776	3.776
<b>Porcentagem do total de reclamações recebidas por meio de canais especialmente dedicados ao contato com clientes, resolvidas em até cinco dias úteis (%)</b>									
Banco Bradesco	94,00		89,00			88,00			

## Ouvidoria Bradesco Seguros

Reconhecendo a importância do diálogo com os consumidores, instituímos, em 2003, a Ouvidoria, antes mesmo da obrigatoriedade desse canal de relacionamento pela Superintendência de Seguros Privados e Agência Nacional de Saúde Suplementar (CNSP nº 279/2013 – Susep e RN nº 323/2013 – ANS).

Com o objetivo de oferecer as melhores experiências aos nossos clientes, buscamos a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços da nossa Organização, adequando-nos às constantes mudanças das necessidades e dos perfis dos novos clientes.

Somos parte integrante da Política de Relacionamento com os Clientes, cujo principal objetivo é reiterar e aprofundar o permanente compromisso do Grupo Bradesco Seguros com seus clientes, fornecendo respostas de maneira ágil e resolutiva a reclamações, sugestões e elogios.

Somos um canal de comunicação aberto e diariamente trazemos a voz do cliente para dentro da nossa Organização, garantindo a prática da transparência com agilidade e responsabilidade.

Dentro de nossos valores, consideramos o foco do cliente em todas as nossas atividades e reconhecemos que ele é a razão da existência da nossa Organização.

Desde que foi criada, nossa Ouvidoria já acumulou mais de 24 prêmios como:

- Prêmio ABT, em 2014;
- Prêmio Top de Marketing ADVB, em 2014;
- Empresa Legal em 2017 e 2018;
- Top Consumidor – excelência nas relações de consumo, sendo destaque por nove anos;
- Prêmio Ouvidorias Brasil, dez anos consecutivos entre as melhores ouvidorias do País;
- Prêmio Ouro Abrarec, ganhadora em 2019 com o case 24 Horas de Atendimento de Excelência na categoria Atendimento Mediador Extrajudicial; e
- Prêmio Atendimento Abrarec 2020, com a premiação em edição especial de 30 anos do Código de Defesa do Consumidor.

O acesso à Ouvidoria é gratuito e pode ser feito por meio de contato telefônico, Internet e App Bradesco. A Central de Atendimento funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto

feriados, pelo telefone 0800 701 7000. Atendemos também deficientes auditivos e de fala por meio do telefone 0800 701 7877.

Pela Internet, basta acessar a página da Bradesco Seguros e ir para a opção Fale com a Ouvidoria. Também podemos ser facilmente acessados por meio do App Bradesco Seguros, que está disponível de forma gratuita nas lojas virtuais Apple Store e Play Store.

Ainda contamos com uma sala para atendimento presencial, localizada na Avenida Rio de Janeiro, 555 – Caju/Porto Maravilha, que temporariamente está fechada em detrimento da pandemia provocada pela covid-19.

## Exclusivo para o Grupo Bradesco Seguros



### E-mails

[etica@bradescoseguros.com.br](mailto:etica@bradescoseguros.com.br)

[prevencaofraude@bradescoseguros.com.br](mailto:prevencaofraude@bradescoseguros.com.br)

### Telefones

#### Disque-Fraude

0800 701 2788

#### Ouvidoria Bradesco Seguros

0800 701 7000

#### Deficiência auditiva ou de fala

0800 701 7877

**Mecanismos de queixa – Grupo Bradesco Seguros** SASB FN-CF-270a.4, FN-AC-270a.1

	2019	2020	2021
Procon	5.712	3.134	3.649
Susep	4.018	4.315	-
Bacen	3.652	3.819	5.647
ANS	3	1	0
Ouvidoria	31.016	37.481	39.771
<b>Porcentagem do total de reclamações recebidas por meio de canais especialmente dedicados o contato com clientes, resolvidas em até cinco dias úteis (%)</b>			
Bradesco Seguros	89,00	92,00	90,00

Nota: Em 2021, do total de reclamações recebidas pelo Grupo Bradesco Seguros, 90% foram solucionadas em até cinco dias úteis. A meta de 2021 era de 90%, a qual está mantida para 2022.

**Evolução anual das manifestações** SASB FN-CF-270a.4, FN-AC-270a.1

	2019	2020	2021
Reclamações	44.401	48.750	48.906
Sugestões	25	51	40
Elogios	69	118	121
Informação	12	0	0
Solicitação	1	0	0
<b>Total</b>	<b>44.508</b>	<b>48.919</b>	<b>49.067</b>

## Mais Eficiência

### Autosserviços Operacionais

Principalmente em decorrência da pandemia de covid-19, ter possibilidade de autoatendimento (via canais) se tornou uma experiência ainda mais significativa para os nossos clientes. Dessa forma, desenvolvemos uma ferramenta inovadora que conecta os clientes direto com nossa Área de Operações, oferecendo um atendimento personalizado e ágil. São 249 serviços operacionais para Atacado e Varejo e que tiveram um papel fundamental durante a pandemia, além de auxiliar com a desoneração de esforço na rede de agências, afetada pelo rodízio de funcionários e políticas de prevenção à covid-19.

Com a solução, o cliente identifica a necessidade operacional e solicita diretamente via canais digitais para a Área de Operações de

Negócios, eliminando a necessidade de um gerente intermediar a solicitação. A área trata a demanda de forma automática ou manual e responde via canal diretamente para o cliente, que recebe uma notificação informando e entregando a resolução solicitada, de forma segura e confiável.

Essa solução contribui com a estratégia de tornar a experiência do cliente mais agradável, simples e digital por meio do autoatendimento. A funcionalidade de Autosserviços Operacionais é pioneira no setor bancário e possui enorme relevância em sua aplicação baseada nos seus resultados obtidos. A aplicação dessa tecnologia permitiu a migração de até 98% das solicitações para o canal, representando mais de 800 mil solicitações por ano, com uma redução de 30% no tempo de processamento das solicitações dos clientes.

## Pasta do Cliente

Em 2021, desenvolvemos uma nova arquitetura para a gestão documental, implementando o conceito de pasta do cliente e unificando a visualização de contratos atrelados àquele CPF ou CNPJ. A aplicação permite uma visão por cliente, e não mais por produto ou operação, estando integrada aos principais canais utilizados pela rede de agências e segmentos.

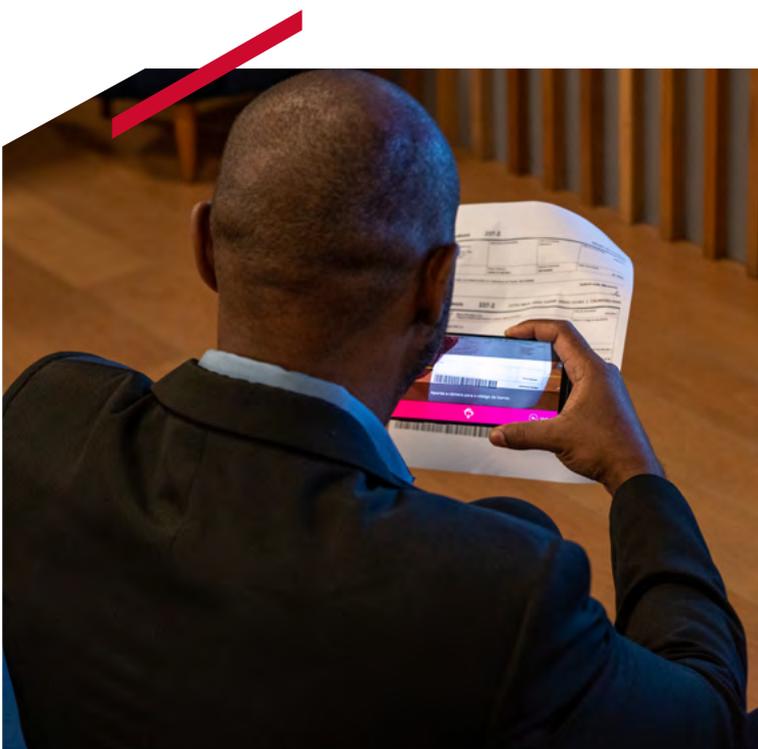
- Garante uma visão documental única do cliente, consolidando em uma única plataforma todos os documentos do cliente em nossas operações.
- Reaproveitamento de fluxos estabelecidos em nossos canais de atendimento como aceleradores e facilitadores para obtenção de documentos do cliente.
- Redução de 15% do esforço operacional para realização da revisão documental pela rede de agências.
- Redução do custo de gestão documental de até 8% em 2021.

## Melhoria Contínua

Também em 2021 foi implantado o Programa de Melhoria Contínua. Baseado na cultura *lean*, ele foi levado para 100% dos profissionais de operações em modelos e práticas sustentáveis voltadas para redução de custos, agilidade e segurança dos processos. Ao todo, foram mais de 150 projetos já concluídos, e outros 97 estão em andamento.

Implementamos cinco grandes ações:

- 1** Certificação Lean para todos os funcionários da Área de Operações de Negócios, disseminando a cultura de que todos precisam ser os responsáveis pela eficiência contínua e pela sustentabilidade do negócio.
- 2** Formação específica de Gerentes de Projetos Lean para 150 funcionários que atuam no dia a dia das operações.
- 3** Criação de uma equipe de mentores em melhoria contínua, com reporte direto à Superintendência de Operações de Negócios.
- 4** Mapeamento de todos os processos da Área de Operações de Negócios, com a formação de um catálogo com mais de 500 serviços cadastrados, demonstrando individualmente o custo, o esforço e os volumes.
- 5** Priorização de iniciativas de eficiência, melhorando continuamente os indicadores do catálogo (custo, prazo, segurança e qualidade).



# Transformação **Digital**



O processo de transformação é permanente e ganha aceleração à medida que a tecnologia avança em novas soluções e o comportamento das pessoas se reinventa. Queremos nos manter em linha com os objetivos de contemporaneidade e conectividade do Bradesco com seus clientes e o mercado, e seguirmos líder em soluções inovadoras baseadas em tecnologia, já que está no nosso DNA a descoberta e a vanguarda. Para isso, adotar um único modelo de estratégia digital não é o suficiente.

Assim, estruturamos três pilares que se complementam para atender aos diferentes perfis de clientes: a aceleração digital com uso intensivo de inteligência artificial (IA), dados e *analytics*; as plataformas digitais que complementam soluções do banco tradicional para diferentes perfis de clientes (hiperconectado, investidor, usuário de carteira digital); e o Open Finance, que resultará em novas parcerias e novos ecossistemas em modelos de negócio.

## Aceleração Digital

Somos uma Organização que se transforma e evolui com o cliente e com a sociedade. Nossa estratégia digital, além de ampliar e flexibilizar as jornadas com uso intensivo de IA, dados e *analytics*, se acelera à medida que surgem novas aspirações dos nossos clientes e tendências de mercado. Seguindo essa premissa, foram realizadas importantes entregas no decorrer de 2021.

### Brain

O Bradesco Inteligência de Negócios (Brain) é um programa de transformação digital, focado em entregar ao cliente a melhor experiência nas interações com produtos e soluções de crédito, por meio da modernização das jornadas digitais de comercialização e pós-venda associadas ao uso massivo de algoritmos e *advanced analytics*.

Com isso, somos capazes de mapear as necessidades dos nossos clientes e responder em tempo real de forma personalizada qual a melhor oferta de produto, limite, preço e condições de negócio, considerando o contexto e o momento de vida de cada um, com uma abordagem fluida e multicanal.

Foram entregues mais de 1200 iniciativas em dois anos e meio, com mais de 180 novas jornadas em uma agenda de transformação digital dos produtos de crédito, que alavancou o crescimento sustentável da nossa carteira no varejo para Pessoas Físicas e Jurídicas. Como exemplo desse crescimento, atualmente 94% da quantidade de contratos da família do crédito pessoal e 71% da quantidade do nosso crédito consignado já são feitos por meio de jornadas digitais desenvolvidas pelo Brain. A inovação do Brain vai muito além da tecnologia. Aplicando os conceitos *agile*, os times multidisciplinares estão focados em entregar valor ao cliente de forma rápida e incremental, numa visão *end-to-end* do processo.

### BIA

Completando seis anos de existência, nossa inteligência artificial segue facilitando a vida financeira das pessoas. Com 1,2 bilhão de interações, a BIA segue se aperfeiçoando e se aproximando do cliente. No início do ano, foi disponibilizada a consulta do Informe de Rendimentos da conta pelo App Bradesco Pessoa Física. O serviço foi tão bem aceito, que recebemos mais de 8 milhões de pedidos, levando esse canal a atingir o recorde de 14,5 milhões de interações em abril.

A BIA também passou a atender a 100% dos pedidos no primeiro atendimento do Fone Fácil, além de ter auxiliado com cadastros da chave Pix, informações sobre prorrogação de empréstimos e orientações durante a pandemia. Novas consultas foram adicionadas à interação via WhatsApp, como gastos e limite de cartão de crédito, aviso de vencimento de CDB Fácil e LCI, consulta de lançamentos futuros e extrato de sete dias da conta. Agora, o cliente também pode fazer a consulta da segunda via de comprovante de transferência Pix.

Em abril, a BIA passou a marcar presença no site Bradesco, quando acessado pelo celular, permitindo que o usuário esclareça dúvidas sobre produtos e serviços. Incrementamos as habilidades transacionais e de conversação orientando, pelo WhatsApp, transações no Home Broker e auxiliando os clientes que estão iniciando operações na Bolsa com esclarecimentos de compra e venda de ações, agendamento de ordens, subscrição de ações e consulta/bloqueio de limites. Além disso, para entender melhor a necessidade do cliente e dar respostas acuradas, desenvolvemos a memória de curto prazo da BIA e a interpretação da voz para entender a intenção dos clientes.

### CRM 2.0

O programa CRM 2.0 está em constante transformação e inovação para potencializar as escolhas do cliente e alavancar o crescimento de resultados sustentáveis. Em 2021, trabalhamos em projetos ágeis (células ágeis, multidisciplinares e especializadas) que nos trouxeram entregas constantes e reforçaram nossos pilares com foco no clientecentrismo, relacionamento e inovações tecnológicas.

Hoje, já contamos com 60% dos nossos canais integrados a esse ecossistema, viabilizando uma profunda transformação na nossa forma de fazer interações ativas com nossos clientes, nossas experiências digitais e mentalidade de dados Cloud First – sendo uma das maiores implementações de CRM da América Latina.

Com governança e processos mais centrados no cliente e um reforço na cultura de testes e aprendizado com base nos dados, conseguimos realizar abordagens em tempo real, mais responsivas e contextualizadas com o momento do cliente, resultando em até quatro vezes mais conversão. Com essas evoluções, aumentamos em 102% as interações ativas vias canais digitais e obtivemos 43% de evolução na nossa capacidade de personalização. Graças também a esse programa, pudemos observar, ao longo de 2021, um avanço de 52% nos resultados de vendas via interações ativas.

## Pix

Em novembro de 2020, o Bradesco lançou o Pix, meio de pagamento inovador criado pelo Banco Central do Brasil que permite pagar, transferir e receber a qualquer hora do dia, todos os dias do ano, até mesmo nos fins de semana e feriados, com crédito na conta do favorecido em poucos segundos.

O Pix pode ser realizado por meio de uma conta corrente, poupança ou de pagamento. As transações são realizadas informando apenas a chave Pix cadastrada (CPF/CNPJ, celular, e-mail e chave aleatória), modelo TED/DOC (usando dados de agência, conta corrente) ou QR Code. Tudo on-line, por meio dos canais digitais.

Entre outubro de 2020 e dezembro de 2021, foram cadastradas mais de 33,9 milhões de chaves. Além de todas as vantagens que esse novo sistema oferece por ser instantâneo e simples de usar, agregamos valor disponibilizando a possibilidade de contratação de crédito no Pix, em caso de insuficiência de saldo para transferência, com soluções ideais para o cliente resolver tudo on-line e na solução de Pix nas maquininhas de *check-out* (TEF/POS) para clientes varejistas.

Vale destacar que fomos o primeiro banco a inserir a oferta de crédito atrelada à jornada do Pix, na qual a oferta ocorre de forma contextualizada. Além das inovações de jornadas 100% on-line para contratação de serviços, como Pix Saque e Pix Troco e para contestação de transações utilizando o Mecanismo Especial de Devolução (MED).

## Plataforma Digital

Nossas plataformas digitais complementam soluções do banco tradicional para diferentes perfis de clientes, sejam hiperconectados ou investidores, sejam usuários de carteira digital, permitindo focar a principalidade das suas operações e assim garantir novas experiências, escalabilidade e disponibilidade.

### Bitz

A categoria de contas-pagamento e carteiras digitais vem crescendo aceleradamente e se tornando um produto presente na vida de todos os brasileiros. Com o Bitz, assim como a plataforma next e o Digio, a carteira digital é parte importante do tripé estratégico do Bradesco de crescer no digital via *startups* separadas e independentes. Além de possuir uma conta-pagamento grátis, com rendimento do saldo de 100% do CDI, o aplicativo conta com funcionalidades como: pagamento e recebimento diretamente do celular, TEDs gratuitas, Pix, pagamento de contas, boletos e recargas pelo celular, cartão de débito grátis e um cartão virtual para realizar compras na internet e Apps de comida, *delivery*, séries, filmes e música que dependem de um número de cartão para funcionar. E ainda todas as compras com o cartão Bitz geram *cashback* para os clientes, como forma de incentivar a recorrência do meio de pagamento. Após 12 meses de seu lançamento, o Bitz atingiu a marca de 6,2 milhões de *downloads* no aplicativo e 4,2 milhões de clientes.

Seguimos focados na estratégia de expansão do Bitz, nossa conta digital grátis que tem como missão a inclusão digital e bancarização das classes populares, e devemos atingir em 2022 a marca de 8 milhões de clientes.

### Digio

O Digio é um banco digital que disponibiliza aos seus clientes Pessoas Físicas uma experiência diferenciada para realização de suas atividades financeiras e de pagamentos. Entre os serviços oferecidos estão conta 100% digital, crédito pessoal, *cashback*, cartões de crédito, entre outros. O Digio possui R\$ 2,5 bilhões de carteira de crédito e 2 milhões de cartões de crédito. Detínhamos 50% de seu capital, e no início de 2022, após aprovação regulatória, adquirimos os 50% remanescentes.

### next

É uma plataforma digital que tem como objetivo simplificar a vida de todas as pessoas, prover educação financeira e ser um parceiro para a realização dos objetivos de vida dos clientes. Em 31 de dezembro de 2021, o next somou 10 milhões de clientes, dos quais 78% não eram correntistas Bradesco.

No ano ainda realizamos importantes movimentos estratégicos, como: lançamento do nextShop, *marketplace* do next; a implementação de novos produtos e funcionalidades, como maior concessão de crédito, seguro de vida, débito automático, entre outros; a criação de campanhas relevantes que expandiram o alcance da marca; e o aperfeiçoamento da usabilidade (UX) para o processo de abertura de contas e uso no menu do App. A oferta de todos os produtos no next se baseia no conhecimento do cliente, suas necessidades e jornadas, com o uso intensivo de dados analíticos, *customer relationship management* (CRM) e tecnologia.

### Ágora Investimentos

A Ágora tem desenvolvido uma estratégia que combina constantes melhorias em sua estrutura tecnológica com elevados investimentos, trazendo uma plataforma aberta e independente, para correntistas e não correntistas, com curadoria na seleção dos melhores produtos do mercado, assessoria de especialistas, informação, análises e conteúdos exclusivos, além de trazer produtos de fácil acesso ao investidor Pessoa Física e Jurídica.

Essa combinação favoreceu a expansão da base de clientes da Ágora, que, em dezembro de 2021, alcançou 743,2 mil investidores, representando um crescimento de 35,7% comparado ao mesmo período do ano anterior. Em linha com o crescimento da base de clientes, houve uma evolução positiva no total de ativos sob custódia. Em 2021, o montante alcançou R\$ 66,6 bilhões, o equivalente a um aumento de 6,7% na comparação com o mesmo período de 2020. Considerando apenas os investimentos de Pessoa Física em renda variável, o montante chegou a R\$ 45,4 bilhões, assegurando à Ágora a posição de terceira maior corretora do País.

## Experiência completa e totalmente digital com assessoria especializada, produtos e serviços exclusivos para o cliente investir a qualquer momento e de qualquer lugar

- ▀ Cadastro 100% digital, fácil, sem complicação e sem a necessidade de envio de documentos.
- ▀ Investimentos para todos os tipos e perfis de investidores.
- ▀ Uma das menores taxas de corretagem do mercado e isenção de taxa de custódia.
- ▀ Integração total com as plataformas Bradesco e next.
- ▀ Assessores e operadores experientes que ajudam o cliente a tomar a melhor decisão na hora de investir.
- ▀ Visão consolidada e individual de cada ativo com a respectiva valorização.
- ▀ Conteúdos exclusivos e gratuitos para auxiliar na tomada de decisão: *lives*, vídeos, *podcasts*, relatórios, análises gráficas e fundamentalistas, além de muita notícia atualizada o dia inteiro.
- ▀ Renomada equipe de Research, que traz ao investidor a maior cobertura de empresas listadas em Bolsa para Pessoas Físicas do mercado, tudo de forma gratuita, sem cobrar qualquer adicional para acesso à informação de qualidade.
- ▀ Possibilidade de integração com outras plataformas por meio de APIs, sejam bancos, sejam *fintechs* que queiram viabilizar uma plataforma completa de investimentos aos seus clientes.

### Exclusividade para os clientes

+ de **1.000** opções de investimentos entre mais de

**130** instituições do mercado reunidas em um único lugar



**Disponíveis via site ou App**

Além de muito conteúdo, informação, análises e recomendações durante todo o pregão e serviços exclusivos

- ▀ Ações, opções, termo, mercados futuros, ETFs, BDRs e FIIIs;
- ▀ Carteiras de ações recomendadas e carteiras sugeridas;
- ▀ Custódia remunerada;
- ▀ Invista Fácil Ágora: entre no mercado de ações a partir de R\$ 1,00;
- ▀ Fundos de investimentos de renomados gestores;
- ▀ Previdência privada com planos exclusivos;
- ▀ Ofertas públicas e privadas;
- ▀ Títulos de renda fixa de diversos bancos e instituições;
- ▀ Títulos de emissão privada incentivadas com debêntures, CRA e CRI;
- ▀ Títulos públicos e Tesouro Direto; e
- ▀ COE com capital protegido ou rentabilidade mínima garantida.

# Produtos e Serviços Exclusivos

**Ágora Scan:** Uma ferramenta de inteligência artificial que sugere uma lista de produtos que mais combinam com o investidor, de acordo com seu perfil e sua carteira e que estão sendo procurados por outros investidores.

**Carteiras recomendadas:** Única casa de investimentos a ter seus fundos das carteiras de ações recomendadas (Arrojada, Top 10, Dividendos, Small Caps e Top Green) acompanhadas e medidas pela agência classificadora de risco Standard & Poor's.

**Custódia remunerada:** O cliente adere ao serviço, e a Ágora atuará na busca das melhores taxas e de oportunidades no mercado de empréstimo de ações para rentabilizar a posição custodiada.

**Invista Fácil Ágora:** Uma nova forma de investir no mercado de renda variável seguindo as estratégias das carteiras de ações recomendadas pelos nossos analistas, com aplicações de valores a partir de R\$ 1,00, trazendo facilidade, simplificação tributária e acessibilidade no mercado de ações ao pequeno investidor.

**Ágora Trader:** Novas ferramentas de negociação avançadas para investidores que buscam recursos mais amplos do que o Home Broker tradicional, dispendo de gráficos e ferramentas que oferecem mais aprofundamento e dinamismo para as operações realizadas em Bolsa.

**Calculadora de Imposto de Renda:** Serviço para controle e apuração de ganho/perda de capital no mercado de renda variável, com emissão de Documento de Arrecadação de Tributos Federais (Darf) e ficha de declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF).

**Ágora Academy:** Em nossa nova plataforma educacional, totalmente aberta, inclusive para não clientes, trazemos muita informação e educação financeira com cursos gratuitos promovidos pela própria Ágora, em parceria com a Unibrad, uma das maiores universidades corporativas da América Latina. E, para quem quiser se especializar e tirar sua certificação com quem mais entende do assunto, disponibilizamos cursos de especialização, graduação e até Master of Business Administration (MBA) em parceria inédita com a Fundação Instituto de Administração (FIA), uma das instituições mais bem avaliadas em *rankings* nacionais e internacionais de educação.

**Ágora Play:** O cliente pode acompanhar todas as *lives*, *vídeos* e *podcasts* sobre o mercado financeiro produzidos pela Ágora com nossos analistas, assessores, *traders* e convidados especiais.

**Ágora Cast:** Em um único local, todos os conteúdos de notícias e recomendações em formato de áudio preparados pelos analistas da Ágora.

**Veloe:** Em uma parceria inédita no mundo de investimentos, clientes Ágora possuem condições mais do que especiais para contratar o meio de pagamento Veloe e fugir das filas de pedágios e estacionamentos.

**Programas especiais para o jovem investidor:** Com os programas Ágora Kids e Ágora Universitário, promovemos muita educação financeira e amplo acesso ao mercado financeiro, visando um planejamento financeiro saudável e sustentável, com condições especiais para investir com a Ágora.

## Open Finance

A chegada do Open Finance no Brasil também trouxe mudanças significativas para o mercado financeiro. O compartilhamento de dados garante ao cliente mais autonomia da sua vida financeira e, para as instituições, apresenta novas oportunidades de negócios com o desenvolvimento de produtos e serviços personalizados, resultando em experiências ainda mais inovadoras.

Além de o Open Finance permitir a criação de novos negócios, o Bradesco disponibiliza APIs para parceiros com o propósito de fomentar e pulverizar nosso modelo de negócio. Atualmente, contamos com 99 APIs distribuídas em sites parceiros oferecendo serviços de registros de boleto, renegociação de dívidas, simulação de crédito, entre outros. Por meio do portal do desenvolvedor, algumas APIs estão disponíveis para consumo, e, com a sua evolução, ampliaremos as possibilidades de negócio ao permitir a sua monetização.

Desenvolvemos um gerenciador financeiro que transforma as informações compartilhadas de contas Bradesco, e em breve de outras instituições, em *insights* personalizados e educativos. A funcionalidade também permite que o cliente acesse todas as suas informações em um único lugar, obtendo uma visão completa de sua vida financeira e facilitando o controle dos seus ganhos e gastos. É o cliente no centro das decisões, contando sempre com a segurança e credibilidade do Bradesco.

Outra solução inovadora foi a parceria com a Disney, que permite a contratação da assinatura das plataformas de *streaming* Disney+ e Star+ diretamente no App Bradesco – para dispositivos Android, Internet Banking e App Bradesco Cartões com condições diferenciadas.

Nossos canais digitais também receberam novidades. O App Bradesco está com um visual mais moderno e intuitivo, ajustando-se automaticamente ao perfil do segmento do cliente, que pode escolher os serviços que serão fixados na tela principal, permitindo mais rapidez e segurança nas transações. A personalização da tela principal também foi aplicada ao Internet Banking, que apresenta uma nova interface, aprimorando ainda mais a experiência do cliente no canal.

Na nossa vertical de produtos, destacamos entregas importantes como a contratação de consórcio via canais digitais, a assinatura eletrônica de contratos realizada diretamente pelo App Bradesco (ampliando as vendas pelos canais digitais), além da substituição do *token* físico pelo digital, aumentando a conveniência para os clientes. Também liberamos a autorização e o cancelamento de averbações de crédito consignado, além da simulação e contratação de capital de giro na modalidade Pronampe, com apoio a microempresas e empresas de pequeno porte.

### Soluções para o Microempreendedor Individual (MEI)

Contribuindo para o desenvolvimento do empreendedorismo no Brasil, a Plataforma MEI do Bradesco vem integrando iniciativas de Open Finance na jornada dos empreendedores. Com mais de 2,4 milhões de acessos ao fim de 2021, a Plataforma MEI é uma iniciativa pioneira com a missão de ser um ambiente provedor de serviços financeiros e não financeiros presentes no cotidiano do microempreendedor, concentrando em apenas um ambiente diversos serviços de informação sobre formalização, treinamentos, consultoria, resolução das principais soluções contábeis do MEI, ferramentas de gestão, emissão de notas fiscais, loja virtual, precificação de produtos, entre

outros serviços realizados em parceria com *startups* e empresas especializadas no assunto.

A plataforma providencia desde linhas de crédito pré-aprovadas e microcrédito até a facilidade na abertura de contas via Mobile, além da comodidade do acesso aos serviços bancários e financeiros a um número cada vez maior de empreendedores. Também contribui para a promoção do desenvolvimento econômico do País, inclusão e educação financeira, e para a geração de trabalho digno para a sociedade, aumentando o acesso das pequenas empresas aos serviços financeiros e ferramentas de apoio e gestão de seus negócios.



## Alicerce para a Transformação Digital

A tecnologia é nosso propulsor para identificar necessidades e preferências de nossos clientes, nos dando assim a possibilidade de oferecer soluções completas, em tempo real e contextualizadas ao seu momento de vida. Essa centralidade no cliente está embasada na transformação digital, com projetos cada vez mais ágeis, com uso intensivo de dados e que viabilizam negócios por meio da *cloud*.

Atualmente, 80% das nossas demandas estão organizadas em vilas e com métodos ágeis. São cerca de 3 mil pessoas que compõem equipes multidisciplinares entre Áreas de Negócios e TI, atuando de forma colaborativa nas 22 salas ágeis, resultando em um aumento de 53% de entregas em relação a 2020.

As principais jornadas são: Pix, Atacado, CRM, alta renda, Mobile, BIA, Net Empresa, Bradesco Financiamentos, Ágora, cartões, *open banking*, transformações nas agências, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Brain, Private e otimização de Back Office. Essa aceleração significativa das entregas fomenta principalmente a transformação digital e o clientecentrismo, maximizando o valor sob a perspectiva do cliente, apoiando nossa estratégia digital baseada na inovação e o Open Finance.

Dessa forma, podemos citar alguns dos benefícios desse modelo de trabalho:

- Redução em 40% do tempo entre a ideação e a entrega de soluções;
- Foco na solução de problemas complexos, tornando-nos mais adaptáveis às necessidades dos nossos clientes;
- Mudanças rápidas, favorecendo o aprendizado;

- Entregas de valor ao cliente em ciclos contínuos e menores, retroalimentando prioridades por meio de *feedback*;
- Identificação dos riscos para minimizar os erros durante todo o processo de desenvolvimento; e
- Controle de custos mais acurado e camadas mais enxutas de gestão.

Para nortear as jornadas de forma ágil e flexível, fazemos uso da nossa principal matéria-prima: dados. Seu uso permeia cada etapa do ciclo da transformação digital: desde a base para o entendimento do contexto de negócio, da construção do plano estratégico e da definição do *roadmap*, do plano de entregáveis e Minimum Viable Products (MVPs), até o monitoramento contínuo de indicadores, contribuindo para a geração de valor agregado na entrega de uma jornada digital. Iniciativas como Brain, CRM 2.0 e Open Finance têm como pilar fundamental a entrega de experiências para o cliente baseadas em contexto e personalização. Não ficamos restritos a entregar oferta de empréstimos em tempo real, mas em construir um menu inteligente que entenda o perfil do cliente e ofereça a melhor oferta para ele.

O uso massivo de dados também foi crucial em processos de tomada de decisão de outros projetos com foco no aprimoramento de controles, tais como em prevenção à lavagem de dinheiro e prevenção a fraudes, com um algoritmo que monitora mais de 1 bilhão de transações por mês, além dos de eficiência na otimização da nossa rede de agências e ATMs. Ao longo de 2021, incorporamos em nossa plataforma analítica um conjunto de novas soluções para acelerar o acesso

## Transformação Digital

aos dados e a operacionalização de inteligência analítica, entre elas a Automated Machine Learning, que acelerou o desenvolvimento e a adoção de modelos em nossos diferentes negócios, como otimização de taxas de investimento, precificação e risco de sinistros em automóveis, priorização de manifestações atendidas na Ouvidoria e incremento de negócios com ampliação da cobertura de modelos de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) na oferta de produtos.

Também adquirimos ferramenta para coleta de dados em tempo real, que permitiu o monitoramento de mais de 1,6 milhão de transações em 2021 referente a pagamentos instantâneos do Pix, viabilizando a identificação de problemas e a atuação tempestiva das equipes de Tecnologia e Produtos na correção durante a implementação desse meio de pagamento.

Já a habilitação de Speech Analytics viabilizou utilizarmos as interações de voz do cliente nas nossas centrais de atendimento para entender analiticamente, usando inteligência artificial, mais profundamente sobre quais temas ele está falando. Somos capazes de identificar o que está acontecendo em determinada ligação: como o operador está respondendo, se temos um

sentimento satisfeito ou insatisfeito do cliente. Isso gera *insights* que direcionarão ações de treinamento e novas funcionalidades de autosserviços nos canais digitais. Em 2021, foram realizadas em torno de três milhões de transcrições.

Nosso outro fundamental alicerce é a utilização de *cloud*, e trata-se de mais um passo da nossa jornada de apoio à estratégia de centralidade no cliente. Tal jornada está pautada em um ecossistema baseado em APIs e *analytics* avançado que conectam produtos e serviços diversos, financeiros e não financeiros, para atender às necessidades e especificidades do momento do cliente, com jornadas integradas, fluidas, completas e hiperpersonalizadas.

As soluções next, Ágora, Bitz, Brain, BIA, CRM 2.0, Open Finance e Pix já estão na nuvem, e a previsão é que, até 2025, todas as demais transações de canais digitais também passem por essa migração. Continuamos avançando no modelo de plataformas para seus produtos e canais, construindo SuperApps, *marketplaces* e ecossistemas, inovando os modelos de negócios. O desenvolvimento dos chamados habilitadores de *cloud* também é foco do programa denominado Leap, que engloba a seleção das parcerias, *reskilling* e novas contratações.



## inovabra

Por meio do inovabra, estruturamo-nos diante dos desafios e movimentos de mercado criando um ecossistema para acelerar a inovação. Constituímos um completo ecossistema de inovação, que fomenta a inovação dentro e fora da Organização 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 nossa sustentabilidade.

### inovabra POLOS

Desde 2012, é o programa de inovação interna que incentiva nossos funcionários ao intraempreendedorismo. Os projetos de inovação são priorizados, estruturados e conduzidos desde a etapa de concepção, passando por todo o processo de construção de *case* e validação do modelo de negócio. São profissionais de diversas áreas, interagindo entre si e com *startups* e outros agentes do ecossistema de inovação, incluindo *big players* de tecnologia, com foco em gerar soluções inovadoras para proporcionar melhores experiências aos nossos clientes, otimizar produtos e serviços existentes, expansão para negócios adjacentes e participação em novos mercados.

#### Polos



**14** iniciativas geradas



**21** *cases* gerados por participantes do programa



**3** *benchmarks* internacionais

O inovabra polos é responsável também pelo programa inovabra internacional, que foi inaugurado em 2018 e estruturado em um ambiente de inovação em Nova Iorque, com conexões em Londres, e é um radar no ecossistema de inovação e empreendedorismo global. Funcionários trabalham em parceria com uma empresa especializada e bancos internacionais. O objetivo é identificar soluções que agreguem valor aos negócios da Organização e acompanhar tendências de novos modelos de negócios, tecnológicas e comportamento. Em um processo contínuo, *startups*, *fintechs* e novas oportunidades de negócio são avaliadas pelo inovabra internacional e testadas via inovabra lab e/ou inovabra polos.

### inovabra VENTURES

Fundo de capital proprietário lançado em 2016 para investimentos estratégicos em *startups*. 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 valor de mercado dessas *startups* e para a ampliação do ambiente empreendedor, assim como e, principalmente, quando envolvem soluções que atendam às necessidades dos nossos clientes. Finalizamos 2021 com R\$ 950 milhões de capital comprometido e 12 *startups* investidas no portfólio.

### inovabra PESQUISA

Time multidisciplinar, com analistas e pesquisadores que estudam de maneira aprofundada novas tecnologias e modelos de negócio para manter a Organização na fronteira de conhecimento. Em constante interação com parceiros, universidades e institutos de pesquisa no Brasil e no exterior, a equipe apoia o Bradesco com conhecimento específico para decisões sobre o portfólio de inovação. Responsável pela realização de pesquisas sobre tecnologias emergentes como inteligência artificial, *blockchain*, finanças descentralizadas (DeFi), moedas digitais emitidas por bancos centrais (CBDCs) e criptoconomia, Internet das Coisas (IoT), computação quântica, entre outras, bem como seus impactos e aplicações nos serviços e produtos financeiros. Até o fim de 2021, esse mapeamento de modelos de negócios e novas tecnologias resultou em 50 estudos e 8 projetos.

#### Ventures



**R\$ 782 milhões**  
de fundo de  
capital proprietário



**12 startups**  
investidas e  
uma realizada

#### Pesquisa



**50**  
estudos realizados



**8**  
projetos

## inovabra LAB E STARTUPS

Inaugurado em 2017, é um ambiente de 1,7 mil metros quadrados 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 até 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 grandes players de tecnologia, aproximando a Organização das fronteiras de tecnologias emergentes. Em 2021, foram concluídas 67 provas de conceito (POC) e 230 certificações entre *software* e *hardware*, além de realização de 205 recomendações técnicas. Esse grande laboratório também 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, por meio da esteira *startup*. Já foram realizadas mais de 31 experimentações e, ao todo, 31 *startups* foram contratadas.

## inovabra HABITAT E PLATAFORMA DIGITAL HUB

Em fevereiro de 2018, lançamos o inovabra habitat, um prédio com mais de 22 mil metros quadrados, 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 inovar e gerar negócios. Fazem parte do ambiente mais de 205 *startups* e 75 grandes empresas. Mais de 500 contratos foram fechados entre as empresas, *startups* residentes do

### Lab e startups

**11** *startups*  
contratadas

**67** *provas*  
de conceito



**230** *certificações*  
(*hardware* e *software*)



**205**  
*recomendações*  
técnicas emitidas

### inovabra e Bradesco

**10** *prêmios*  
de inovação ao  
longo de 2021



(destaque: Prêmio Valor,  
categoria Banco, pela  
5ª vez consecutiva)

## Transformação Digital

espaço e o Bradesco. 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. Desde setembro de 2020, o modelo de operação do inovabra habitat foi ampliado também para o digital. O novo formato, complementar ao físico, pode abrigar *startups* e empresas de todo o País que queiram ter acesso à inovação aberta. A busca e conexão com outras *startups* de várias regiões do Brasil, para acessar oportunidades de negócio com o Bradesco e empresas parceiras do Banco, também é realizada por meio da plataforma digital inovabra hub. Atualmente são 2.000 *startups* cadastradas que podem ser avaliadas para participarem de desafios de negócios específicos.

### Maior Alcance

Além dos habitantes alocados em nosso espaço físico, o inovabra habitat estabelece parcerias com outros centros de inovação no Brasil para conectar as demandas de negócios do Bradesco e das grandes empresas que têm relacionamento com o Banco, e com o empreendedorismo inovador distribuído nas várias partes do País.

Os parceiros são escolhidos com base em seu potencial de conectar os empreendedores em sua área de atuação, em seus diversos segmentos, além da qualificação da sua rede em termos de capital humano, tecnologia e inovação. Os centros com esse perfil recebem a qualificação de Parceiros inovabra e passam a fazer parte do ecossistema de inovação do Bradesco. Atualmente, são oito centros parceiros, entre eles: Associação Catarinense de Tecnologia (Acate), Porto Digital, Gyntec, Hospital do Amor, Hotmilk, Artemisia, Nexus e 100 Open Startups. Com as parcerias, o alcance de soluções de *startups* ultrapassa 10 mil.

 **Siga o inovabra no Instagram:**

@inovabra

 **Saiba mais em**

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

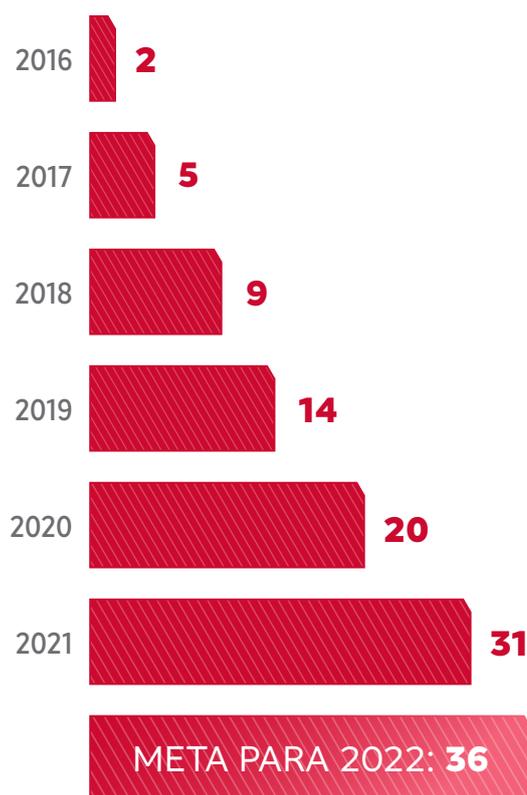
### inovabra habitat e hub

 **75** empresas |  **205** *startups*

 **2.000** *startups* cadastradas na plataforma digital hub

**mais de 500** contratos firmados entre habitantes desde o estabelecimento desse veículo de inovação

### Startups contratadas



# Estratégia de Inovação

Nosso portfólio de inovação é constantemente revisado e balanceado de forma que estejamos sempre alinhados com a estratégia, o movimento de mercado e os avanços de tecnologias e modelos de negócio. O portfólio de apostas e teses de inovação são agrupadas por Horizontes de Inovação, uma adaptação do modelo da [McKinsey](#).

**Horizonte 1 – Core:** Otimização de produtos e serviços atuais – manutenção do negócio. Aqui estamos falando de melhoria contínua para manutenção do negócio. Geralmente são ações empreendidas por nossas Vilas e Salas Ágeis.

**Horizonte 2 – Incremental:** Expandir para negócios adjacentes com novas configurações de produtos e serviços. Iniciativas neste horizonte tratam sobre ecossistemas, *marketplaces*, SuperApps, agregadores e assistentes financeiros e soluções com APIs.

**Horizonte 3 – Disruptivo:** Novos produtos para novos mercados com proposta de valor diferenciada. Neste horizonte estão apostas que se relacionam com tecnologias ainda em estágio de amadurecimento ou com baixa adoção pelo mercado. Alguns exemplos: *banking* no Metaverso, integração do mundo físico ao mundo digital por meio de IoT, IA e 5G e fluxos transacionais reimaginados com a evolução da criptoeconomia, CBDCs e computação quântica.

## Projetos de Destaque por suas Características de Inovação

**Financiamento imobiliário 100% digital via plataforma OLX:** Essa iniciativa está alinhada ao nosso direcionador de inovação estratégica: cliente que quer tudo (interações multicanais, por exemplo). Também posiciona o Bradesco dentro do modelo de negócio de plataforma ao tornar possível a distribuição de serviços e produtos em plataformas de terceiros, nesse caso, distribuição de produtos de financiamento imobiliário 100% digital via OLX, um dos principais *websites* de compra e venda de imóveis no Brasil. Aproximadamente 25% dos potenciais compradores utilizam a página ou o App da OLX para encontrar um imóvel. O tráfego no site ultrapassa um milhão de buscas por dia. A parceria destaca a importância estratégica do crédito imobiliário para o Bradesco, bem como o posicionamento do banco na jornada digital do produto. Vale lembrar de que o Bradesco já oferecia uma experiência 100% digital no financiamento de imóveis para nossos correntistas via App. Por meio da integração de APIs, a contratação poderá ser feita pela OLX inclusive por pessoas que ainda não possuem uma conta corrente conosco. Lançada em setembro de 2020, a solução contou com o apoio do inovabra e dos Departamentos de Arquitetura de TI, Bradesco Experience, Empréstimo e Financiamentos, Gestão de Dados, e Sistemas.

## Transformação Digital

### Plataformas de oferta de seguros e jornadas digitais:

Por meio da Bradesco Vida e Previdência, temos investido em plataformas de oferta e jornadas 100% digitais, que permitem ao corretor realizar a oferta do seguro e o envio da documentação de forma digital. Também possibilita ao segurado solicitar alterações cadastrais, cancelamentos, resgates e receber a documentação do seguro, totalmente digital. Os beneficiários também podem comunicar o sinistro de forma on-line. Tais ações reduzem a impressão de papéis em grandes lotes, desperdício e expurgo de materiais em caso de atualização informações, além de contribuir com a redução de gases poluentes, considerando que essas solicitações podem ser formalizadas sem a necessidade de deslocamento até a agência ou a corretora de forma presencial.

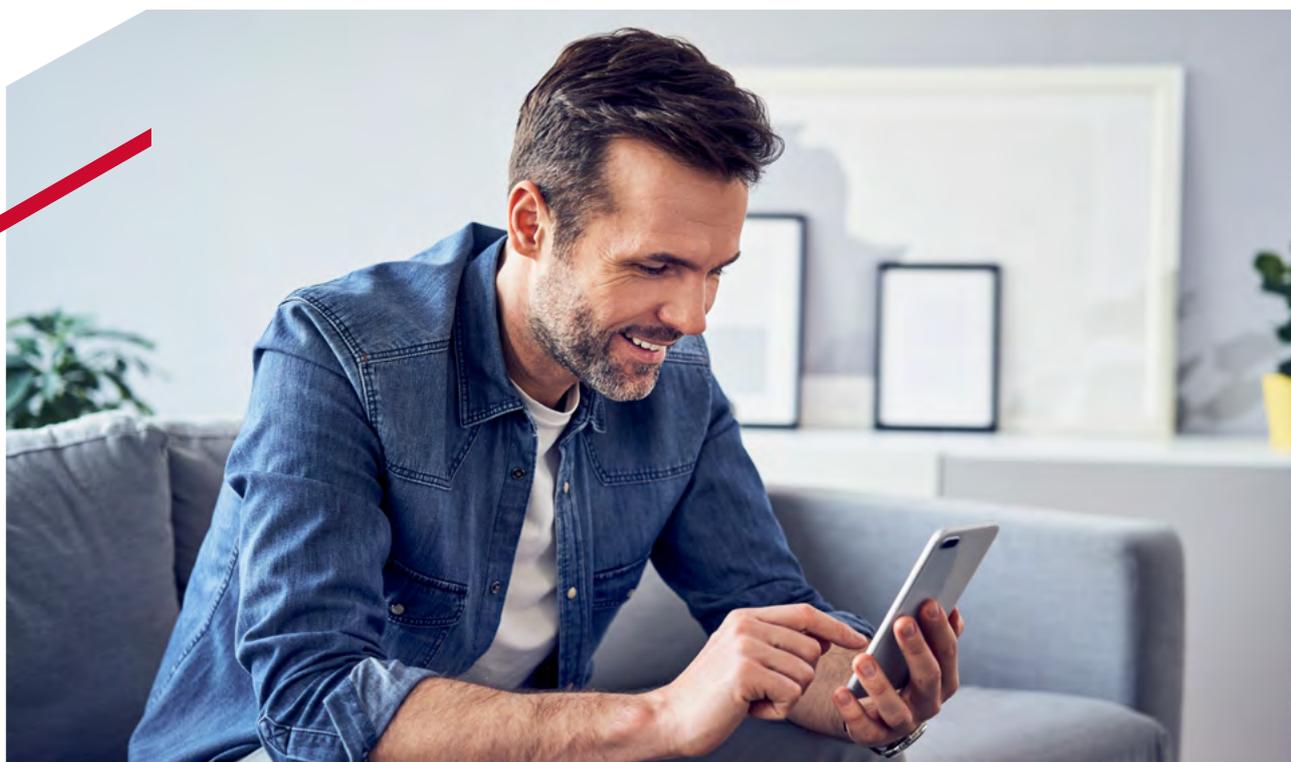
### Bradesco Auto Center (BAC) Virtual:

Plataforma de atendimento e prestação de serviço, 100% on-line, para clientes do Bradesco Seguro Auto e terceiros envolvidos em sinistros com nossos clientes, que oferece benefícios exclusivos e apoio personalizado e eficiente em

diversas regiões do Brasil. A operação do BAC Virtual está ativa desde o início de 2021, contando com 3.630 atendimentos computados, gerando um nível de satisfação (NPS) de 90%, direcionamento de 94% para nossas oficinas referenciadas e uma eficiência de 1,5 milhão. Cabe destacar que, por ser uma operação 100% virtual, o BAC Virtual faz uso de boas práticas de ambientais, sociais e de governança (ASG), como por exemplo o uso de recursos em processo com menor uso de papel e responsabilidade com clientes (clientecentrismo).

### ID Digital – banco de serviço:

Com essa inovação, permitimos que nossos correntistas acessem os mais de 2.400 serviços digitais dos governos federal, estadual e municipal utilizando o mesmo *login* do Internet Banking Bradesco. A novidade foi lançada em novembro de 2020 visando a uma melhor experiência para o nosso cliente Bradesco Pessoa Física. A inovação levou oito meses para ser implantada e envolveu aproximadamente 20 profissionais de dez áreas do Bradesco. A solução é inédita e, por isso, melhora a exposição da marca Bradesco, já que somos o primeiro parceiro utilizando APIs abertas.



# Cultura de Inovação: Programa Ideação

**Ideação:** Esse é o nosso jeito de inovar e reinventar o futuro todos os dias. Por conta dos desafios deste momento tão diferente que estamos vivendo, tecnologias, soluções e interações que acreditávamos que só existiriam no futuro foram trazidas para o presente. E isso só foi possível porque a trajetória do Bradesco sempre teve a inovação e a atitude pioneira como características marcantes dos nossos profissionais. Unidas a um conjunto de valores, essas características sempre nos permitiram superar desafios, trazer soluções, produtos e serviços relevantes para toda a sociedade. Por isso dizemos que a inovação está no nosso DNA.

O Ideação é um grande movimento interno englobando todas as iniciativas elaboradas para permitir que nossos mais de 80 mil funcionários estejam capacitados e preparados para inovar, gerando o repertório necessário e os meios para que as ideias sejam criadas e colocadas em prática. Como sugere o nome, o Ideação é a junção das palavras ideia e ação. Ele representa a atitude que queremos cada vez mais de cada um: ter ideias e buscar caminhos para realizá-las.

Esse movimento deu um passo importante em 2020, quando passamos a reunir um grupo de colegas de diversas áreas – os nossos influenciadores – com missão de disseminar a cultura de inovação em toda a Organização, além de buscar projetos que tragam mais eficiência e agilidade para suas próprias áreas. Ainda em 2020, resolvemos ampliar as ações do programa para toda a Organização. Funcionários passaram a ter acesso a conteúdo, palestras, *workshops* e materiais de consulta, um conjunto pensado e preparado para atualizá-los sobre temas relevantes e fortalecer a nossa cultura de inovação. E tudo de bom que ela traz: eficiência, qualidade e agilidade. O programa completou um ano em março de 2021 e, com 260 pessoas, tem um alcance de 84% das áreas do banco. Hoje já são quase 3 mil membros na comunidade digital no Yammer.

**As ações são divididas em pilares:** Conhecer, conectar, comunicar e sistema de gestão, e cada um possui ações ao longo de todo o ano com apoio fundamental do Departamento de Recursos Humanos e do Marketing. Um ativo importante é o inovabra habitat – grande epicentro de cultura de inovação, colaboração e inteligência coletiva –, que possui no Ideação um dos principais canais com *startups*, corporações e demais atores do ecossistema de inovação.

## Ideação em 2021

- **260 influenciadores** de inovação que funcionam como evangelizadores do tema em suas áreas, o que cobre 84% das áreas do Banco.
- **2.860 membros ativos** em nossa plataforma de colaboração.
- **Mais de 150 horas** de capacitações oferecidas.
- **17 mil assinantes** da *newsletter* Ideação.
- **52 ideias talks**, evento que traz, semanalmente, conteúdo de relevância e que adiciona repertório para as nossas pessoas. Ao todo já foram 28,6 mil visualizações de nossos conteúdos.
- **Ideação Reload**, evento de três dias que trouxe temas relacionados à inovação com impacto positivo, cultura e aspectos ASG, finalizando com um *hackathon* para desenvolvimento de soluções.

### Inovação para Sustentabilidade

Buscamos nos antecipar às mudanças da sociedade e do setor financeiro, fazendo do pioneirismo parte de nossa cultura. Para nós, inovação e sustentabilidade são temas indissociáveis. Acreditamos no potencial dessa conexão – a inovação é o caminho para entregarmos soluções para que nossos modelos de produção e consumo se tornem mais sustentáveis, bem como os desafios de sustentabilidade também podem ser uma oportunidade de inovação e diferenciação. Assim, usamos a inovação como forma de ampliar o impacto positivo de nossa atuação por meio de três áreas de atuação:

#### Cultura de Inovação

Buscamos ampliar a capacidade do Bradesco e do ecossistema de inovação em gerar impacto positivo ao compartilhar conhecimento e conteúdo para funcionários, empresas parceiras e *startups* envolvidas. Em 2021, tivemos mais de 30 eventos de inovação internos e externos com temas ASG para mais de 2.500 participantes. Também relançamos o programa de cultura Ideação Reload, para unir as pautas de inovação e sustentabilidade, incluindo um *hackathon* em que foram apresentados desafios com foco no bioma Amazônia, com objetivo de promover soluções na agenda de educação e inclusão financeira – sete iniciativas foram propostas.

#### Projetos de Impacto

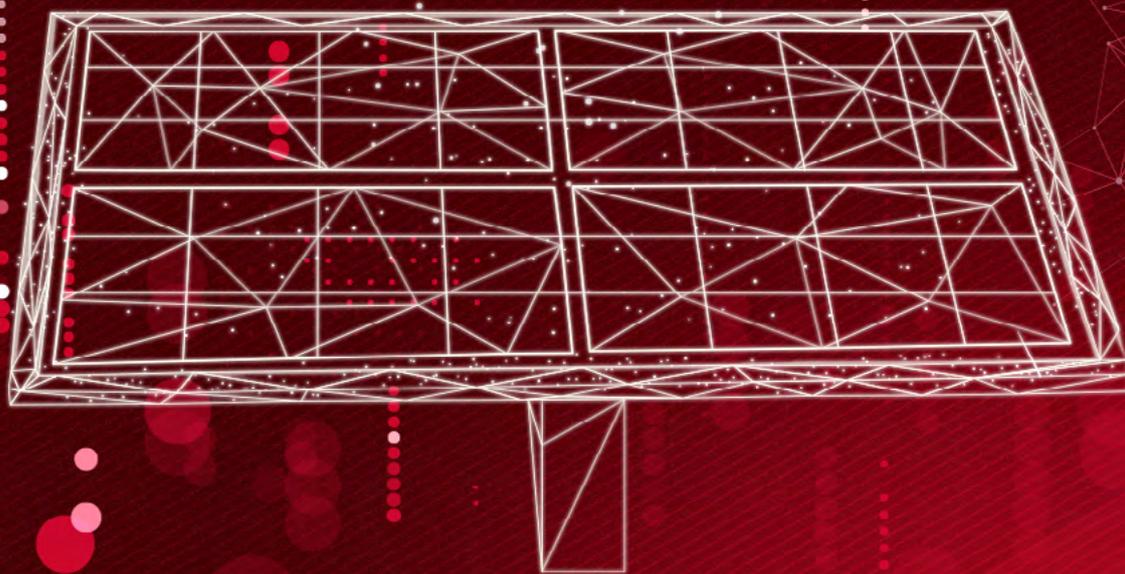
Buscamos ampliar a integração dos aspectos ASG nos projetos de inovação desenvolvidos na Organização, com foco em avanços na gestão, operações e novos negócios. Visando ao impacto social, criamos um assistente financeiro para apoiar o cliente no seu planejamento financeiro, por meio de alertas e recomendações para melhor utilização de serviços financeiros. Construímos e aprovamos

um projeto de agronegócio para atender melhor às necessidades dos produtores e do ecossistema, que oferecerá soluções e serviços para melhorar a produtividade do pequeno ao grande produtor.

#### Ecossistema inovabra

Aceleração do impacto positivo do ecossistema de inovação com base na valorização dos critérios ASG na seleção de *startups* para geração de negócios, além do apoio e fomento a ações de engajamento para sustentabilidade com os *stakeholders*. Estabelecemos uma parceria com a 100 Open Startups para um reconhecimento do potencial ASG das *startups* do *ranking*. Como resultado desse processo, dez delas foram selecionadas para fazer parte do portfólio do inovabra habitat para buscarmos oportunidades com o Bradesco e clientes do segmento Corporate. Também implementamos um processo contínuo de avaliação ASG das *startups* do habitat a fim de fomentar essa agenda entre os clientes do Banco e ampliar nossa atuação no ecossistema.

# Sustentabilidade **no Bradesco**



# Marcos em Nossa Trajetória ASG



# Governança de Sustentabilidade

GRI 102-26, 103-2, 103-3: Conformidade Ambiental, Portfólio de Produtos

Para responder às constantes transformações econômicas, sociais e ambientais, contamos com uma estrutura robusta de governança de sustentabilidade integrada à gestão de riscos e aos negócios. Com profissionais de diferentes *expertises* e níveis hierárquicos, a estrutura permite implementar a Estratégia de Sustentabilidade, fazendo com que as discussões e decisões sobre o tema sejam institucionalizadas nas nossas diversas áreas.

## Estrutura

### Conselho de Administração

É responsável pela definição da estratégia da Organização, buscando, constantemente, considerar no planejamento estratégico corporativo os aspectos sociais, ambientais e climáticos. Para acompanhamento da performance de sustentabilidade da organização, reúne-se semestralmente.

### Comitê de Sustentabilidade e Diversidade

Composto de membros do Conselho de Administração, incluindo o presidente e os vice-presidentes executivos, tem a atribuição de definir a Estratégia de Sustentabilidade. Reúne-se bimestralmente para condução das principais decisões, aprovação de planos e metas, e acompanhamento da implementação das diretrizes sociais, ambientais e climáticas, sempre de forma integrada às demais políticas da Organização.

### Comissão de Sustentabilidade

Composta de diretores-executivos e gestores de diversas áreas. Com reuniões bimestrais, é o fórum responsável por propor iniciativas e assessorar as decisões do comitê, operacionalizando a implementação da estratégia social, ambiental e climática nas áreas.

### Gestão da Estratégia da Sustentabilidade

Para cada pilar da Estratégia de Sustentabilidade, contamos com o apoio de um *sponsor* (nível executivo) responsável por promover o avanço da Organização nos indicadores e nas iniciativas com as demais áreas envolvidas. As Reuniões de Análise da Estratégia (RAEs) ocorrem bimestralmente.

### Times Dedicados

A agenda de Sustentabilidade é transversal. Assim, além do time de Sustentabilidade, contamos com profissionais em diferentes estruturas da Organização dedicados à gestão de aspectos climáticos, ambientais, sociais e de governança (ASG), e que também são responsáveis por conectar e disseminar a Estratégia de Sustentabilidade em suas dependências.

## Sustentabilidade no Bradesco

Graças à relevância que a gestão de riscos e oportunidades relacionados aos aspectos ASG tem ganhado no Bradesco, a área tornou-se independente, passando a responder diretamente à Diretoria-Executiva.

Nossa Área de Sustentabilidade é formada por uma equipe multidisciplinar, responsável por fomentar a incorporação das melhores práticas sociais, ambientais e de governança nos negócios e, em colaboração com outras áreas da Organização, desenvolver controles, soluções financeiras e implementar iniciativas.

## Arcabouço Normativo

As diretrizes para gestão dos aspectos ASG estão contempladas em nossas políticas e normas, dentre as quais destacamos:

### **Política de Sustentabilidade**

Contempla os princípios que regem a gestão de sustentabilidade corporativa do Bradesco.

---

### **Norma de Responsabilidade Socioambiental**

Define as diretrizes e os procedimentos da gestão de fatores socioambientais nos negócios, nas relações com as partes interessadas e na governança do tema.

---

### **Norma de Risco Socioambiental**

Estabelece o escopo da análise de exposição a riscos socioambientais em operações com clientes e fornecedores.

---

### **Manual de Risco Socioambiental e Planos de Ação**

Direcionam as ações e iniciativas de gestão de riscos e aspectos sociais, ambientais e climáticos.

Ao longo de 2021, nossa atuação esteve fundamentada nas diretrizes da Resolução nº 4.327/2014, do Conselho Monetário Nacional (CMN), que determina a Política de Responsabilidade Socioambiental para Instituições Financeiras (PRSA). Avançamos nos temas previstos no normativo e estruturamos iniciativas para seguir atendendo à PRSA, como pode ser verificado ao longo deste relatório.

No segundo semestre de 2021, o Banco Central consolidou sua Agenda de Sustentabilidade, lançando um novo pacote de normas para o aprimoramento das iniciativas de gerenciamento de riscos e de responsabilidade social, ambiental e climática.

Assim, no último trimestre do ano, com base nas novas regras do regulador, realizamos um trabalho detalhado de análise, correlação com compromissos e índices e envolvimento das áreas para a construção de um Plano de Ações para incorporar os requisitos à sólida estrutura de gerenciamento de riscos e oportunidades climáticas e ASG do Bradesco.

Entre os normativos, a Resolução CMN nº 4.945/2021 trouxe os requisitos a serem observados na construção da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC). Eles têm como foco a contribuição positiva das instituições financeiras nos aspectos de natureza sociais, ambientais e climáticos. Assim, a PRSAC deverá conter os princípios e as diretrizes que orientam os negócios e a relação com as partes interessadas, além de evidenciar a contribuição em questões ASG.

#### Saiba mais em

- *Governança de Riscos*
- *Gerenciamento de Riscos Socioambientais*

## As estruturas de governança e o arcabouço normativo de sustentabilidade e de riscos sociais, ambientais e climáticos são convergentes e alinhados aos propósitos e à estratégia do Bradesco

### Arcabouço Normativo da Bradesco Seguros

Nosso Grupo Segurador segue a Política Corporativa de Sustentabilidade da Organização Bradesco e possui também uma Norma de Risco Socioambiental e uma Norma de Responsabilidade Socioambiental específica, que incorporam a gestão de riscos e os critérios ASG às atividades do grupo, ao desenvolvimento e à oferta de seus produtos e serviços e na gestão dos empreendimentos imobiliários.

## Compromissos Voluntários

GRI 102-12

Nossa Estratégia de Sustentabilidade é fortalecida por meio da adesão a compromissos voluntários setoriais e multisetoriais. Assumimos e integramos os compromissos voluntários em nossos processos internos, visando à inclusão de aspectos ASG em nossas práticas e negócios.

### Desenvolvimento Sustentável



### Diversidade e Direitos Humanos



### Transparência



### Meio Ambiente e Mudanças Climáticas



Nota: Global Reporting Initiative (GRI) é a organização internacional independente – com sede em Amsterdã e escritórios regionais em todo o mundo – que ajuda empresas, governos e outras organizações a compreender e comunicar seus impactos de sustentabilidade.

## Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Alinhados à Estratégia de Sustentabilidade e potencializando o nosso compromisso em gerar valor aos nossos *stakeholders*, priorizamos seis ODS, que reforçam o comprometimento em alinhar os negócios à Agenda 2030, acompanhando o impacto e a contribuição para as metas da sociedade e o seu progresso na implementação dos Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB).

### ODS prioritários



O processo de priorização ocorreu em 2019 e considerou 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. O resultado e o processo de priorização foram verificados por consultoria externa, com parecer favorável da ERM Brasil Ltda.



## Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB)

GRI 103-2, 103-3: *Portfólio de Produtos*

Os Princípios para a Responsabilidade Bancária são um compromisso pautado em uma estrutura proposta pela Organização das Nações Unidas (ONU) por meio de seu programa ambiental voltado para iniciativas financeiras, a UNEP FI. O compromisso é dividido em seis princípios que têm como foco garantir que as estratégias e as práticas dos bancos estejam alinhadas com a visão de futuro que a sociedade civil estabeleceu por meio dos ODS e do Acordo do Clima de Paris.

Fomos o único banco brasileiro a participar da elaboração dos princípios e o primeiro banco brasileiro a assumir esse compromisso, demonstrando para seus clientes, *stakeholders* e sociedade em geral o entendimento de seu papel transformador do contexto brasileiro, atuando como agente de intermediação financeira para diversos públicos e negócios, contribuindo, dessa maneira, com o avanço de diversos setores da economia.

Seguindo os três passos sugeridos para a sua implementação, iniciamos a análise de impacto do portfólio da Organização em 2020 e, seguindo uma curva de aprendizado, aperfeiçoamos os números e as análises em 2021. Foram considerados nesse processo os diferentes escopos de negócio e as

suas escalas de exposição aos diversos setores da economia. Esses dados foram correlacionados com indicadores socioambientais do contexto regional para então entendermos a relevância das áreas de impacto, sejam eles positivos, sejam eles negativos.

Em 2021, também aperfeiçoamos o nosso olhar para as várias iniciativas internas considerando o viés de impacto, alinhando as demandas internas às locais e globais e às grandes tendências do setor e da agenda ASG no processo de definição de metas dos PRB. Durante todo esse processo, as agendas de clima e de inclusão financeira apareceram como áreas foco para direcionamento das metas, e, portanto, seguiremos acompanhando e refinando as métricas para propor avanços nesses temas.

Em decorrência disso, aderimos aos compromissos voluntários Net-Zero e ao PRB – Compromisso com a Saúde e Inclusão Financeira, ambos vinculados à UNEP FI, e os associamos, respectivamente, aos pilares estratégicos de Sustentabilidade de Agenda Climática e Cidadania Financeira, com foco em agendas de mudança que serão priorizadas pelos próximos três anos, como mencionado a seguir.

### Saiba mais em

**Reporte Completo sobre os Princípios para a Responsabilidade Bancária**

Conheça, na página 269, nosso relatório e autoavaliação que apresenta os nossos avanços e o nível de aderência aos Princípios para a Responsabilidade Bancária.

# Revisão da Estratégia de Sustentabilidade

Buscamos aprimorar continuamente nossa gestão dos fatores relacionados à sustentabilidade, sendo a atualização da nossa estratégia fundamental para refletir rapidamente as mudanças que ocorrem no nosso entorno.

Assim, no início de 2022, considerando os principais desafios e as tendências globais da agenda, revisamos nosso Planejamento Estratégico de Sustentabilidade para intensificar a nossa atuação em temas que exigem transformação nos nossos negócios. Dessa forma, definimos três pilares principais para promover uma agenda de mudança:

## Cidadania Financeira

Promover educação e inclusão financeira para alavancar o desenvolvimento socioeconômico



## Agenda Climática

Garantir que os nossos negócios estejam preparados para os desafios climáticos, conscientizando e engajando os nossos clientes quanto a riscos e oportunidades



## Negócios Sustentáveis

Impulsionar negócios de impacto positivo que fomentem o desenvolvimento socioambiental



A revisão tem como objetivo criar o senso de urgência e a clareza necessários para a internalização dos objetivos estratégicos pelos nossos funcionários, além de guiar as iniciativas da Área de Sustentabilidade, em grande parte responsável pela implementação da estratégia. É importante ressaltar que a área faz a gestão

de diversos aspectos ambientais, sociais e de governança, acompanhando a evolução desses temas que são transversais a todas as áreas da Organização e indispensáveis para sermos um agente ativo de transformação, promovendo a sustentabilidade e prosperidade por meio de nossos negócios e operações.

## Estratégia Bradesco Seguros

Para refletir a Estratégia de Sustentabilidade da Organização no Grupo Segurador, realizamos um processo de conscientização, capacitação e aculturação sobretudo em relação aos pilares Mudanças Climáticas e Negócios Sustentáveis,

que resultou na adoção de cláusulas contratuais específicas e no desenvolvimento de novos produtos, tais como: Bradesco Princípios ESG Global Fixed Income Crédito Privado PGBL/VGBL e Bradesco Princípios ESG Equities Global PGBL/VGBL.



# Negócios Sustentáveis

As instituições financeiras desempenham um papel fundamental na promoção do desenvolvimento sustentável por sua capacidade de pavimentar o caminho rumo a uma economia mais sustentável, direcionando recursos para atividades e setores que geram impacto positivo, e apoiando a transição para modelos de negócios de menor impacto negativo, assim como orientando clientes quanto a riscos e oportunidades sociais e ambientais.

## Setores-Chave

Determinamos oito setores que consideramos centrais para a promoção do desenvolvimento sustentável. A atuação nesses setores também está alinhada com nossa estratégia de negócios do Bradesco.



Construímos essa classificação própria com base em práticas de instituições setoriais e multissetoriais, melhores práticas corporativas, taxonomias governamentais estabelecidas internacionalmente, além do estudo contando com a participação de outras instituições financeiras e outros agentes da economia real no âmbito da Federação Brasileira de Bancos (Febraban).

## Meta Corporativa

Em 2021, anunciamos a meta de direcionar **R\$ 250 bilhões até 2025** para setores e ativos de impacto socioambiental positivo. Essa meta considera a concessão de crédito para atividades classificadas como de contribuição positiva, seguindo metodologia interna baseada na Taxonomia da Febraban, produtos e serviços financeiros com foco socioambiental para Pessoas Físicas e Jurídicas, além da assessoria na estruturação de soluções de crédito e dívida atreladas a critérios ASG.

### Status de Atingimento

Até dezembro de 2021, cerca de 33% do total de recursos destinados a essa meta já haviam sido direcionados, como resultado do esforço das equipes responsáveis pela promoção da meta com o time Comercial, associado à crescente demanda por crédito relativa a esses setores e pelo maior dinamismo da Área de Banco de Investimentos.



#### Crédito corporativo

Setores e atividades descritos na Taxonomia Verde da Febraban, com um filtro da Sustentabilidade Corporativa.

#### Produtos socioambientais

Produtos específicos com benefícios socioambientais.

#### Banco de investimentos

Operações com setores e atividades descritos na Taxonomia Verde da Febraban e operações com rotulagem ASG.

## Nosso Primeiro Sustainable Bond no Mercado Internacional

Evidenciando nosso comprometimento com o financiamento de negócios sustentáveis e em ser um agente de transformação positiva na sociedade, estruturamos nosso primeiro *bond* atrelado a critérios socioambientais no mercado internacional. Lançado em janeiro de 2022, o título de dívida sênior captou US\$ 500 milhões.

A emissão seguiu o escopo do Framework de Finanças Sustentáveis do Bradesco, alinhado às principais referências internacionais sobre instrumentos financeiros com viés de sustentabilidade, com verificação e parecer (Second Party Opinion – SPO) da Sustainalytics, empresa verificadora especializada em negócios sustentáveis.

Valor: **US\$ 500 milhões**

Prazo: **60 meses**

Cupom: **4,375% a.a.**

#### Escopo

Energia renovável	Inclusão digital	Culturas sustentáveis
Transporte renovável	Eficiência energética	Controle da poluição
Tratamento de água e esgoto	Edifícios sustentáveis	Inclusão financeira

SPO:  SUSTAINALYTICS

## Soluções Financeiras Estruturadas

Além dos produtos socioambientais disponíveis, promovemos engajamento e assessoria ASG para nossos clientes corporativos (segmento Corporate), no desenvolvimento de soluções personalizadas, contribuindo para que atinjam seus objetivos e metas socioambientais. Essas soluções podem se concretizar por meio de operações de crédito ou no mercado de capitais.

## Assessoria e Consultoria ASG

Cada vez mais temos sido demandados pelos nossos clientes por soluções que tragam benefícios socioambientais e que demonstrem posicionamento e compromisso com a agenda ASG.

Com o intuito de atender a essas demandas, o Bradesco tem empreendido esforços para capacitar os times comerciais e estabelecer estruturas dedicadas, tanto no nosso banco de investimentos (BBI) como na Área de Sustentabilidade, para prestar assessoria ASG para os clientes com interesse em participar de operações com rotulagem ASG.

Atuamos de forma a contribuir com a identificação de possíveis projetos e metas corporativas alinhadas com as melhores práticas de mercado, utilizando os Guias e Princípios de rotulagem ASG da ICMA (International Capital Market Association), os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), Acordos Climáticos e outros guias e compromissos internacionais relevantes. Ainda, damos todo o suporte no processo de verificação das adequações destes projetos e metas por meio de participação ativa nas discussões de Framework e de Second Party Opinion (SPO).

Com isso, estamos preparados para contribuir para a melhoria da performance ASG dos nossos clientes.

## Títulos de Dívida com Viés de Sustentabilidade

Algumas das operações mais relevantes realizadas no Brasil com rótulos ASG contam com participação ativa do BBI – nosso Banco de Investimento – em 2021.

O Bradesco por intermédio do BBI, nosso Banco de Investimento, tem apoiado nossos clientes prestando assessoria e/ou participando da estruturação de operações com rotulagem ASG. Em 2021, participamos da emissão de 19 operações com lastro ASG, nos mercados nacional e internacional, seguindo as principais metodologias de enquadramento internacionais, todas com a validação de segunda parte (SPO). Dentre as 19 emissões que participamos, nove operações foram de *green bonds* e dez operações foram de performance ASG, conhecidas como operações Sustainability-Linked Bonds. Para os próximos anos, temos a intenção de intensificar nossa atuação neste mercado, contribuindo cada vez mais para os nossos clientes acessarem as oportunidades atreladas a este tipo de operação e promover a transição das suas respectivas atuações para um modelo com geração de benefícios socioambientais.

## Engajamento com os Clientes

Em 2021, realizamos diversas reuniões de engajamento em setores e atividades-chave na transição para uma economia inclusiva e de baixo carbono. Adicionalmente, temos ofertado operações estruturadas para direcionar o financiamento de ativos, por meio dos *green*, *social* e *sustainable loans*, e para promover o avanço da performance socioambiental desses clientes, por meio de metas a serem cumpridas durante o período das operações. Para potencializar essa estratégia, investimos no engajamento dos nossos times comerciais, a fim de promover a identificação das oportunidades ASG com esses clientes.

## Produtos e Serviços com Benefícios Socioambientais

GRI FS6, FS7, FS8 | SASB FN-CB-240a.1

Temos um processo contínuo de revisão dos nossos produtos e serviços, que contempla, entre outros aspectos, a análise dos fatores ambientais, sociais e de governança (ASG).

Essa prática nos ajuda a desenvolver soluções adequadas às necessidades dos nossos clientes e capazes de gerar benefícios sociais e ambientais, promovendo conscientização e engajamento na agenda ASG, além de possibilitar que clientes Pessoas Jurídicas conduzam suas atividades com menor impacto socioambiental. Atualmente, oferecemos mais de 20 soluções com esse foco:

Produto ambiental	Descrição	Saldo em 2020	Operações	Saldo em 2021	Operações
CDC Kit Gás	Financiar conversão de veículos para kit gás	244.179	103	843.079	262
CDC Fotovoltaica	Equipamentos de geração de energia fotovoltaica	301.639.603	6.463	619.977.175	14.361
CDC Aquecedor Solar	Equipamentos de aquecimento solar	77.881	41	841.674	52
CDC Veículos (Elétricos e Híbridos)		4.243.525	58	16.327.948	116
		<b>305.883.128</b>	<b>6.527</b>	<b>637.102.788</b>	<b>14.761</b>

Repasse ambiental	Descrição	Saldo em 2020	Operações	Saldo em 2021	Operações
Programa ABC	Clientes Pessoa Física e Jurídica	388.683.945	5.254	296.190.165	4.783
Moderagro	Clientes Pessoa Física e Jurídica destinada ao financiamento de tecnologias e sistemas de produção nas propriedades rurais, para promover uma agropecuária mais adaptada à mudança climática e também mitigadora de gases de efeito estufa	44.011.592	127	59.334.011	217
BNDES Finame Energia Fotovoltaica	Produtores rurais (Pessoas Físicas e Jurídicas) e suas cooperativas	8.237.584	67	9.099.315	69
		<b>440.933.121</b>	<b>5.448</b>	<b>364.623.491</b>	<b>5.069</b>



## Sustentabilidade no Bradesco

Produto social	Descrição	Saldo em 2020	Operações	Saldo em 2021	Operações
CDC Material de Construção	Cliente Pessoa Física	5.549.824	868	4.322.284	643
Microcrédito Pessoa Física	Clientes correntistas Pessoa Física e microempreendedores Pessoa Física	137.118.367	49.180	448.627.291	130.073
Capital de Giro APL	Cliente segmento Varejo	26.862.256	368	22.359.027	254
Limite de Crédito Pré-Aprovado para Universitários	Clientes Pessoa Física (universitário)	13.942	25	19.409	25
CDC APL – Arranjos Produtivos Locais	Clientes Pessoa Jurídica do segmento Varejo	1.840.693	23	1.358.315	21
Microcrédito Pessoa Jurídica	Microempreendedores correntistas Pessoa Jurídica	83.725.623	10.760	101.872.832	16.298
CDC MBA/ Pós-graduação	Profissionais e estudantes correntistas com curso superior completo	339.651	28	216.172	24
CDC – Acessibilidade – Bens	Pessoas Físicas portadoras de necessidades especiais e Pessoas Jurídicas interessadas em adquirir bens com características de acessibilidade	104.250	17	137.974	17
CDC – Acessibilidade – Serviços	Pessoa Jurídica e Pessoa Física portadora de necessidades especiais	44.088	5	19.781	4
		<b>255.598.696</b>	<b>61.274</b>	<b>578.933.085</b>	<b>147.359</b>

Repasse social	Descrição	Saldo em 2020	Operações	Saldo em 2021	Operações
Moderinfra	Produtores rurais (Pessoas Físicas e Jurídicas) e suas cooperativas	230.093.448	980	154.048.381	622
Progeren/BNDES Giro/Pequenas Empresas	Micro, pequenas e médias empresas (MPMEs) localizadas em aglomerações produtivas	3.652.216.054	21.045	3.622.023.492	22.482
		<b>3.882.309.502</b>	<b>22.025</b>	<b>3.776.071.873</b>	<b>23.104</b>

## Soluções em Todos os Negócios

Os benefícios socioambientais também estão disponíveis em soluções das outras empresas que compõem nossa Organização:

**Cartão BNDES:** Orientado para micro, pequenas e médias empresas com faturamento bruto anual de até R\$ 300 milhões. Permite o acesso a recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) destinados à aquisição de máquinas e equipamentos, a serviços de acreditação (para hospitais e instituições afins) e à obtenção de certificados como ISO 9.000 e ISO 14.000. O Bradesco foi o banco pioneiro em sua emissão.

**Cartões Virtuais – Pessoa Jurídica:** American Express® Conta EBTA, American Express® Conta Hotel, Cartão Business Travel Bradesco (BTB) Martercard/Elo e Cartão Passagem Bradesco Corporativo CPB Visa/Mastercard/ELO são soluções financeiras que permitem ao gestor a emissão de cartões virtuais, de forma a possibilitar a gestão dos gastos corporativos. Quantidade de cartões virtuais emitidos (ano-base 2021): 2.067.

**Programa de Recompensas Lívolo:** Viabiliza doações para entidades parceiras e permite aos associados contribuírem com projetos sociais.

1. Volume de pontos resgatados de janeiro a dezembro de 2021: **56.536.039 milhões de pontos.**
2. Volume de pontos resgatados e doados pela Lívolo em dobro de janeiro a dezembro de 2021: **14.484.200 milhões de pontos.**
3. Volume financeiro estimado de janeiro a dezembro de 2021: **R\$ 679.484,93.**
4. Volume financeiro estimado doado pela Lívolo em dobro de janeiro a dezembro de 2021: **R\$ 175.929,00.**

## Seguros Inclusivos na Bradesco Seguros

Produtos	Área de atuação	Descrição/principais características	Público-alvo
Vida Viva Bradesco	Social	Seguro personalizável e que pode ser utilizado também em vida. A segurança e o conforto que você e sua família merecem, com coberturas para escolha de acordo com o seu perfil e momento de vida. Opções modernas e benefícios exclusivos como a telemedicina, orientação nutricional e psicológica individual e familiar.	Cliente Pessoa Física
Seguro Viagem	Social	O Seguro Viagem Bradesco é para clientes que tem até 80 anos e sabem que toda viagem fica melhor quando se está protegido do início ao fim.	Cliente Pessoa Física
Primeira Proteção Bradesco – Processo Susep	Social	Seguro de acidentes pessoais, ideal aos clientes que desejam complementar a proteção ou adquirir sua primeira proteção. A partir de R\$ 5,50 mensais, é possível contratar o seguro, que contempla cobertura de morte acidental, além de benefícios como assistência funeral individual e sorteio.	Cliente Pessoa Física
Microseguro Acidental Premiável	Social	Seguro destinado aos clientes Pessoa Física, com idade entre 18 e 80 anos, que desejam um seguro de acidentes pessoais. Esse produto contempla a cobertura de morte acidental e flexibilização na forma de pagamento, podendo ser mensal, anual ou única, de acordo com o planejamento financeiro do segurado.	Cliente Pessoa Física
Bilhete AP	Social	Seguro de Acidentes Pessoais destinado à Pessoa Física com idade entre 18 e 70 anos, que garante indenização em caso de morte acidental ou incapacidade permanente total ou parcial por acidente; contempla o benefício adicional de assistência funeral individual, além de sorteios apurados pela Loteria Federal.	Cliente Pessoas Física de 18 a 70 anos
Novo Top Clube	Social	Seguro com cobertura de morte e assistência funeral familiar, assistência <i>pet</i> e sorteios mensais, com prêmios a partir de R\$ 8,90.	Individual
Bradesco SobMedida Conservador RF	Social	Plano de Previdência com características para proporcionar melhor rendimento do valor investido, que a cada faixa de saldo atingido migra automaticamente para um fundo com menor taxa de administração.	Individual
Prev. Jovem	Social	Plano de Previdência destinado ao público de crianças e jovens com contribuições a partir de R\$ 50,00 mensais, estimulando a educação financeira para esse público.	Individual
Bradesco Prev Classic 3 em 1	Social	Plano de Previdência com contribuições mensais a partir de R\$ 79,00, que oferece três benefícios aos Clientes em um único produto: acumulação, pecúlio e sorteio.	Individual

## Sustentabilidade nos Investimentos

*GRI 103-2 e 103-3: Controle Acionário Ativo, Responsabilidade do Produto*

Por meio da Bradesco Asset Management (BRAM) gerenciamos fundos e carteiras de investimento para clientes de diferentes perfis e segmentos, e encerramos 2021 com um patrimônio sob gestão de R\$ 540,6 bilhões. Como signatários dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI) desde 2010, empregamos metodologias que analisam riscos, oportunidades e impactos potenciais decorrentes de aspectos ASG sobre o desempenho de seus ativos. Do total de ativos sob gestão, analisamos R\$ 539,35 bilhões (99,8%) incluindo questões ambientais, sociais e de governança em 2021.

Nossa metodologia confere pesos diferentes aos aspectos monitorados e se estende a todas as classes de ativos (renda variável, renda fixa – títulos privados e públicos – e fundos de investimento) e pesos que variam de acordo as especificidades de cada setor. Para os títulos privados, as análises se baseiam nos temas materiais de cada setor para identificar os riscos e as oportunidades a que as companhias estão submetidas, enquanto a avaliação dos títulos públicos abrange a qualidade regulatória e as políticas públicas para um bom atendimento à população em serviços básicos, a conservação do meio ambiente e a redução da desigualdade social. Para essas análises, nós nos baseamos em documentos públicos e no diálogo com as empresas, além de contarmos com informações de consultorias, agências de *rating* e plataformas de informações. Os analistas de investimento e o analista ASG dedicado elaboram um *rating* das companhias e dos setores, baseado nas interações com as empresas em informações públicas.

*SASB FN-AC-410a.1, FN-AC-410a.2, FN AC-000.B*

# 2021

**Patrimônio  
sob gestão de  
R\$ 540,6 bilhões**

# 99,8%

**passaram por  
análise ASG**

# 95%

**dos funcionários dos  
times do Comercial,  
Produtos, Gestão e  
Análise capacitados  
em indicadores ASG**

## Temas Analisados

GRI 103-2, 103-3

### Ambiental

- Gestão de recursos naturais
- Resíduos, efluentes e emissões
- Mudanças climáticas
- Gestão de recursos, biodiversidade e desmatamento
- Impactos ambientais de produtos e serviços

### Social

- Relacionamento com colaboradores
- Relacionamento com clientes
- Relacionamento com fornecedores
- Relacionamento com comunidades
- Escândalos, multas e sanções na relação com os *stakeholders*

### Governança

- Integração ASG com a estratégia
- Transparência e gestão
- Propriedade e voto
- Conselho de Administração
- Conduta e conflito de interesse

## Critérios Analisados nas Dimensões Ambientais, Sociais e de Governança

GRI FS15, FS10

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

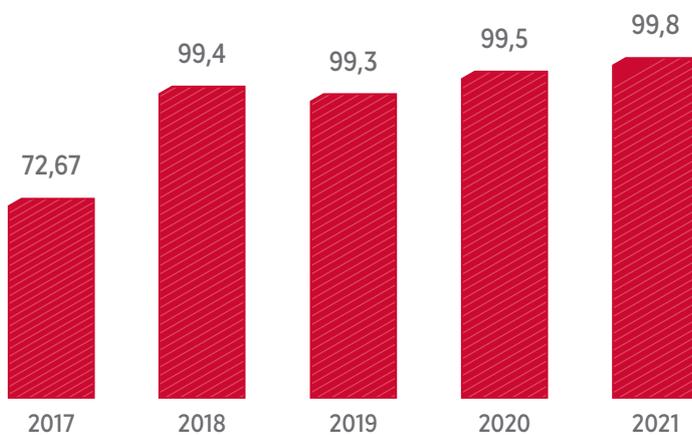
Internamente, nossa Norma de Investimentos Responsáveis contém diretrizes sobre a inclusão de questões ASG na análise e gestão de ativos, engajamento das empresas investidas, relacionamento com partes interessadas,

exercício ao direito de voto e compromisso com a transparência e a prestação de contas. O engajamento com as empresas investidas sobre tópicos ambientais e de governança é de responsabilidade dos analistas e gestores.

Em 2021, lançamos uma grade de produtos ASG dedicados ao mercado nacional e internacional, com objetivo de oferecer para nossos clientes uma gama de oportunidades de investimentos que contribuam para o desenvolvimento sustentável.

### Percentual de ativos sob gestão com avaliação ASG (%)

GRI FS11



GRI FS11

**Qual é a divisão detalhada do valor total dos ativos sob gerenciamento ao fim do período do relatório em termos de:**

% do total de ativos sujeitos à triagem ambiental e/ou social positiva	100,00
% do total de ativos sujeitos à triagem ambiental e/ou social negativa	0,00
% do total de ativos sujeitos à triagem ambiental e/ou social combinada entre positiva e negativa	0,00
Inclua a definição dos critérios utilizados pela Organização para a triagem positiva e negativa. A Organização deve informar se qualquer das triagens foi exigida por lei	Triagem positiva: Seleção <i>best in class</i> , considerando riscos e oportunidades ASG.

**Distribuição de ativos (2021)**

	<b>Valor total (R\$ milhões)</b>	<b>Percentual (%)</b>
Investido em companhias que podem ocasionar dependência química e/ou riscos ou danos à saúde	408,5	0,07
Investido em companhias que produzem ou comercializam produtos de combustíveis fósseis	6.002,51	1,05
Investido em companhias que podem ocasionar riscos à saúde ou à segurança alimentar e nutricional	791,94	0,19
Percentual do total de ativos sujeitos à triagem ambiental e/ou social positiva (%)		100,00

## Participação em Assembleias (Proxy Voting)

Pela BRAM aderimos ao Código de Autorregulação de Fundos de Investimento da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima). Todas as instituições participantes responsáveis pela gestão de Fundos de Investimento, devem adotar Política de Voto. Isso quer dizer que devem atender aos requisitos mínimos estabelecidos no Código de forma a garantir o direito de voto em assembleias gerais de fundos de investimento e de companhias emissoras dos valores mobiliários que integrem as carteiras dos fundos.

Nossa política estabelece que para o exercício de voto em assembleias os fundos devem ter mais de 5% do capital social ou possuir mais do que 10% do seu patrimônio em um único fundo. As convocações das assembleias de acionistas são analisadas por nossos analistas e gestores de carteira e submetidos a aprovação de uma comissão interna de Proxy Voting.

Em 2021, a BRAM participou de 85 assembleias de empresas investidas dos seguintes setores:

*SASB FN-AC-410a.3*

Setor	Participação em assembleias/setor (%)
Serviços financeiros	20
Bancos	12
Bens de capital e serviços	11
Utilidade públicas	11
Mineração e siderurgia	9
Energia	8
Imobiliário	7
Logística, transportes e infraestrutura	7
Tecnologia, mídia e telecom	5
Saúde	4
Consumo	2
Papel, celulose e madeira	2
Varejo	2
<b>Total</b>	<b>100</b>

## Sustentabilidade no Bradesco

Atualmente, possuímos diversos fundos ASG, com mandatos específicos tanto em renda variável como em renda fixa, administrando um Patrimônio Líquido de R\$ 920 MM.

*SASB FN-AC-550a.1*

Entre os fundos ASG que administramos pela BRAM, destacam-se:

Fundo	Patrimônio Líquido (R\$ MM)	Mandato
BRADESCO ASG GLOBAL FIC AÇÕES BDR NÍVEL I	15,4	O fundo tem por objetivo proporcionar aos seus cotistas rentabilidade por meio das oportunidades oferecidas preponderantemente pelo mercado de renda variável, analisando os fatores ASG. Não obstante, o fundo poderá aproveitar oportunidades por meio de investimentos em outras classes de ativos financeiros disponíveis nos mercados de renda fixa, cambial, derivativos e cotas de fundos de investimento, negociados nos mercados interno e externo, sem exposição à variação cambial.
BRADESCO ASG GLOBAL FIC MULTIMERCADO	19,2	O fundo tem por objetivo proporcionar aos seus cotistas rentabilidade por meio das oportunidades oferecidas pelo mercado, analisando os fatores de desempenho ASG. Não obstante, o fundo poderá aproveitar oportunidades por meio de investimentos em diversas classes de ativos financeiros disponíveis nos mercados de renda variável, renda fixa, cambial, derivativos e cotas de fundos de investimento, negociados nos mercados interno e externo, sem exposição à variação cambial.
BRADESCO MULTIGESTORES GLOBAL EQUITY ASG USD INVESTIMENTO NO EXTERIOR FI AÇÕES	167,9	O fundo tem por objetivo proporcionar aos seus cotistas rentabilidade por meio das oportunidades oferecidas preponderantemente pelo mercado de renda variável, analisando os fatores de desempenho ASG. Não obstante, o fundo poderá aproveitar oportunidades por meio de investimentos em outras classes de ativos financeiros disponíveis nos mercados de renda fixa, cambial, derivativos e cotas de fundos de investimento, negociados nos mercados interno e externo, vedada a alavancagem.
BRADESCO MULTIGESTORES GLOBAL FIXED INCOME ASG USD INVESTIMENTO NO EXTERIOR FI MULTIMERCADO	62,4	O fundo tem por objetivo buscar retorno aos seus cotistas por meio de investimentos em diversas classes de ativos financeiros disponíveis nos mercados de renda fixa, renda variável, cambial, derivativos e cotas de fundos de investimento, negociados nos mercados interno e externo, sem o compromisso de concentração em nenhuma classe específica, analisando os fatores de desempenho ASG.

Fundo	Patrimônio Líquido (R\$ MM)	Mandato
BRADESCO PERFORMANCE SRI 20 FI RENDA FIXA CRÉDITO PRIVADO LP	122,2	Buscar rentabilidade que supere a variação verificada pelo Certificado de Depósito Interbancário (CDI), publicado e divulgado pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), observando, ainda, que a rentabilidade será também impactada pelos custos e pelas despesas do fundo e da taxa de administração. O fundo investe, no mínimo, 80% de seus recursos em ativos financeiros de renda fixa relacionados diretamente, ou sintetizados via derivativos, às taxas de juros doméstica e/ou índice de preços, excluindo-se estratégias que impliquem em risco de moeda estrangeira ou de renda variável.
BRADESCO SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL FI AÇÕES	30,5	Proporcionar rentabilidade que busque superar as variações do IGC, calculado pela Bolsa de Valores de São Paulo, por meio da atuação no mercado de ações, investindo em companhias que adotem elevados padrões de governança corporativa segundo o estabelecido pelo Nível 1, Nível 2 e Novo Mercado da Bolsa de Valores de São Paulo. A rentabilidade do fundo variará conforme o comportamento do IGC, sendo também impactada pelos custos e pelas despesas do fundo e pela taxa de administração de 1,00% ao ano.
BRADESCO PRINCÍPIOS ASG EQUITIES GLOBAL PGBL/VGBL FIC MULTIMERCADO	210,3	Buscar retorno financeiro por meio de um portfólio composto de ativos locais e internacionais que tenham perspectivas de valorização e um elevado grau de comprometimento com os princípios ASG. Essa estratégia representa o entendimento de que, para ter sucesso, uma companhia deve também cuidar do seu entorno, garantindo boas condições para que a natureza e a comunidade na qual ela está inserida possam prosperar também.
BRADESCO PRINCÍPIOS ASG GLOBAL FIXED INCOME PGB/VGBL FIC MULTIMERCADO CRÉDITO PRIVADO	33,8	Buscar retorno financeiro por meio de um portfólio composto de ativos locais e internacionais que tenham perspectivas de valorização e um elevado grau de comprometimento com os princípios ASG. Essa estratégia representa o entendimento de que devemos cuidar do nosso entorno, garantindo boas condições para que a natureza e a comunidade na qual ela está inserida possam prosperar no longo prazo.

## Segmentação de Fundos

Segmentação	2021	
	Resultado (R\$ milhões)	Percentual de contribuição para o resultado da BRAM (%)
Curto prazo	-	-
Referenciado DI	-	-
Renda fixa	249.546,11	46,16
Multimercados	64.420,47	11,95
Cambial	773,04	0,14
Dívida externa	-	-
Ações	16.962,88	3,14
Previdência	197.215,36	36,48
Exclusivos fechados	-	-
FIDC	8.638,54	1,60
Imobiliário	394,78	0,07
Participações	-	-

**Percentual de ativos de fundos abertos sob gestão por categoria de classificação de liquidez (%)**

Liquidez muito alta	10
Liquidez alta	71
Liquidez média	11
Liquidez baixa	8

## Ativos sob gestão

	2021	
	Resultado (R\$ milhões)	Percentual de contribuição para o resultado da BRAM (%)
EFPC – empresas públicas	3.361,57	0,62
EFPC – empresas privadas	43.286,81	8,01
Seguradora	18.752,76	3,47
EAPC	222.487,40	41,16
Capitalização	1.476,12	0,27
Corporate	94.954,63	17,56
Middle market	14.425,32	2,67
Private	24.769,45	4,58
Varejo alta renda	40.913,51	7,57
Varejo	33.976,25	6,28
Poder público	3.890,16	0,72
RPPS	10.032,89	1,86
Fundos de investimento	26.347,66	4,87
Estrangeiros	866,32	0,16
Outros	1.064,56	0,20

Em 2021, mantivemos a capacitação com tema ASG para todos os funcionários no programa BRAM Educa. Além de reforçar as diretrizes estabelecidas na Norma de Investimentos Responsáveis da BRAM, o objetivo desse treinamento foi aprimorar o conhecimento dos participantes na metodologia de análise ASG e informar sobre a evolução do tema ASG no mundo e na BRAM. O treinamento contou com a participação de 119 pessoas. Também foram desenvolvidos, ao longo do ano, treinamentos específicos para áreas de atuação da BRAM, com participação dos funcionários dos times Comercial, Produtos, Gestão de Ativos e Análise de Investimentos, com aderência de 95%.

O engajamento desses profissionais em iniciativas para melhorar a educação financeira foi feito por meio de reuniões e capacitações específicas sobre o tema de investimentos responsáveis, que operaram na reciclagem e atualização dos temas, estratégia de atuação no mercado e outras questões relevantes. Para engajamento das empresas investidas, o Projeto de Engajamento Investidores pelo Clima (IPC) atuou por meio do grupo de trabalho formado por investidores para melhorar as ações relacionadas com mudanças climáticas. Em 2021, o IPC realizou cinco campanhas de engajamento nas empresas: Eneva, Minerva, JBS, BRF e Localiza.

**GRI FS16**

**Iniciativas para melhorar a educação financeira, incluindo o seguinte:**

<b>Iniciativa</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Principais atividades</b>	<b>Grupo-alvo/ beneficiário</b>	<b>Data de início</b>	<b>Status</b>
Engajamento dos profissionais	Reciclagem e atualização dos temas, metodologias utilizadas pela BRAM para análise ASG de ativos, estratégia de atuação no mercado e outras questões relevantes	Reuniões e capacitações específicas sobre o tema de investimentos responsáveis	Profissionais Bradesco	2021	Encerrado
Engajamento empresas investidas	Projeto de Engajamento Investidores pelo Clima (IPC)	Grupo de Trabalho formado por investidores que propõe engajar as empresas para melhorar as ações relacionadas com mudanças climáticas	Empresas investidas	2021	Encerrado

## Serviços On-line Bradesco Seguros

### Célula Correntista

#### GRI 201-2

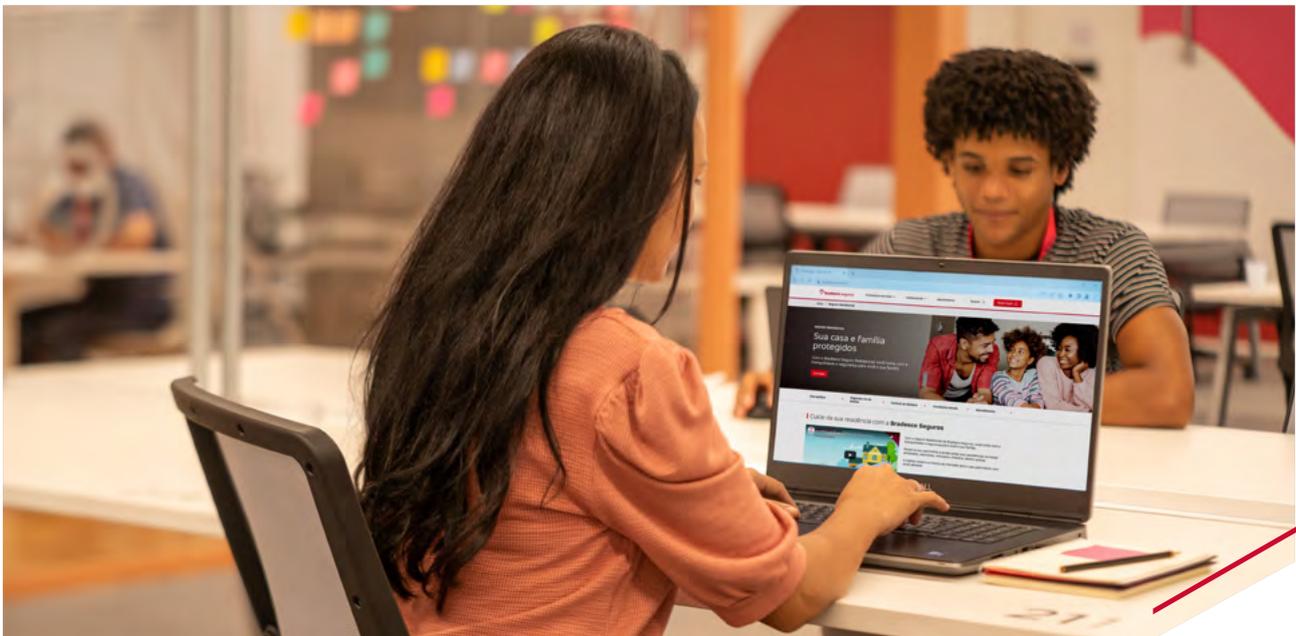
A iniciativa disponibiliza produtos e serviços de seguros 100% on-line nos canais App Bradesco e Internet Banking. Por meio do acesso a canais digitais, o cliente consegue se autosservir sem necessidade de se deslocar até uma agência ou corretor para realizar uma contratação ou uma manutenção de sua apólice.

Dentre os serviços disponíveis estão:

- Serviço de aceite digital de propostas de seguros residenciais no App.
- Serviço de cancelamento de apólices de seguros no App – Viagem, Bilhete Residencial Mensal, Bilhete Residencial Simplificado, Dental, Proteção Digital, Acidentes Pessoais Premiável.
- Serviço de cancelamento de apólices de seguros de vida no Internet Banking.
- Serviço de manutenção de beneficiários de seguros de vida no App.
- Serviço de consulta de apólices vigentes no App – Vida, Auto, Residencial, Dental, Saúde, Viagem e Proteção Digital.

No ano de 2021, o projeto disponibilizou novos produtos, aumentando ainda mais o portfólio de serviços em canais digitais ao público correntista Bradesco:

- Comercialização de seguro de vida no App: Top Clube Bradesco.



## Sustentabilidade no Bradesco

- Comercialização de seguro de proteção para transações financeiras no App: Proteção Digital Bradesco.
- Comercialização de seguro residencial com jornada simples no App: Bilhete Residencial Mensal
- Serviço de Aceite Digital de propostas de seguros residenciais no App.

As ações realizadas promovem a redução do consumo de materiais (emissão de propostas e contratos) e as emissões geradas pelo não deslocamento de clientes e funcionários. Em 2021, tivemos cerca de 4.333.738 acessos (visualizações únicas de páginas) ao menu de seguros do App Bradesco, interagindo com os serviços oferecidos. Foram 2.380.871 consultas às apólices, 6.478 solicitações de cancelamento e 1.398.092 acessos de clientes buscando contratação de seguros.

Fazemos monitoramento quinzenal da saúde do canal e interação digital dos clientes, buscando novos *insights* que nos auxiliem a identificar oportunidades de incremento de serviços digitais para os clientes.

## Célula Corretor

Disponibilizamos produtos e serviços para os corretores que facilitam seu dia a dia e sua gestão financeira, além de reduzirem emissão de documentos e impressões em papel e o transporte para entrega.

### 1. Card de propostas aguardando pagamento Auto

Disponibilização de boleto on-line

### 2. Card de parcelas em atraso – Auto e RE

Disponibilização de boleto on-line

### 3. Minhas mensagens

Comunicação digital

### 4. Card de propostas com críticas – Auto

Troca de mensagens e documentos digitais

### 5. Apólice digital – Auto e RE

Disponibilização da apólice digital

### 6. Carteirinha digital – Auto e RE

Disponibilização da carteirinha digital

## Atuação na Amazônia

A Amazônia é o motor da economia verde do País, e temos avançado a cada ano em destinar recursos financeiros para alavancar o desenvolvimento sustentável local. Estamos presentes na Amazônia desde 1965, quando foi aberta a primeira agência na região. Hoje, atuamos em todos os municípios do bioma por meio dos nossos serviços digitais, das 320 agências e 358 postos de atendimento bancário, além das mais de 3.937 unidades do Bradesco Expresso (correspondentes bancários), alcançando as regiões mais

remotas. E, para o melhor atendimento para a comunidade, contamos ainda com o apoio de 6.327 funcionários na região para promover o desenvolvimento econômico. Além disso, há três plataformas na região estruturadas para o agronegócio. Elas contam com atendimento diferenciado, formado por uma equipe treinada especialmente para atender a esse mercado. Além dos gerentes, seis engenheiros agrônomos atuam na região, prestando consultoria exclusiva, de maneira a oferecer os melhores produtos do portfólio para esses clientes.

---

**Também demonstramos nosso comprometimento com o desenvolvimento local por meio da oferta gratuita de educação a 7.940 alunos beneficiados pela Fundação Bradesco em 2021 e contratação de 37 fornecedores locais, apoiando o empreendedorismo da região**

### Alguns de Nossos Resultados em 2021

#### Negócios Sustentáveis

- Com foco na ampliação do conhecimento específico das culturas sustentáveis da região foram estruturados cerca de dez encontros, em que mais de 10% dos funcionários da região foram capacitados sobre culturas produtivas do bioma Amazônia.
- Contamos com o apoio de engenheiros agrônomos para prestação de consultorias gratuitas aos nossos clientes.

#### Educação e Inclusão Financeira

A inclusão financeira é uma de nossas grandes frentes de atuação. Acreditamos que o acesso a serviços financeiros contribui com o desenvolvimento econômico das pessoas e do nosso País. É por isso que usamos nossa experiência para facilitar a bancarização e o acesso ao crédito de um número cada vez maior de pessoas.

Desde 2009, mantemos um projeto emblemático na Amazônia – uma agência flutuante dentro do barco Voyager, percorre 1.600 quilômetros entre as regiões de Manaus e Tabatinga, no Estado do Amazonas, em 11 dias (ida e volta), atendendo a 10 municípios e duas comunidades – uma população de 250 mil pessoas –, em sua maioria indígenas que anteriormente não tinham acesso a serviços financeiros.

Realizamos diversas ações de educação financeira e estímulo ao empreendedorismo em comunidades na Amazônia, em parcerias com líderes comunitários e a Universidade Corporativa do Bradesco (Unibrad). Em parceria com a Fundação Amazônia Sustentável (FAS), promovemos ações com essas temáticas em 16 unidades de conservação no Amazonas.

Duas unidades do Bradesco Expresso em localidades remotas dentro de unidades de conservação do Amazonas em parceria com a FAS

que beneficiam 4.000 pessoas com serviços bancários e abertura de contas em um território superior a 1 milhão de hectares.

Em setembro de 2021, participamos do 1º Encontro: Crédito para Empreendedores da Amazônia, e na oportunidade a Unibrad levou a palestra Bem-Estar Financeiro: Crédito consciente, apresentando conceitos de crédito responsável e sustentável e promovendo identificação do perfil econômico dos participantes.

Com o microcrédito, levamos informação, capacitação e acesso ao crédito para fomentar o desenvolvimento local e o empreendedorismo. Em 2021, foram desembolsados mais de R\$ 100 milhões em microcrédito na região. Além disso, também temos o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) tem por objetivo incentivar a geração de trabalho e renda por meio da atividade econômica a micro e pequenos empreendedores com faturamento anual de até R\$ 360 mil. Outra forma de atuação em MPO acontece por meio de repasses via Depósito Interfinanceiro de Microcrédito para Cooperativas de Crédito da Região Sul do Brasil e para Bancos de Desenvolvimento do Nordeste e da Amazônia. Considerando apenas nossas linhas de microcrédito produtivo, em dezembro de 2021 nossa carteira de crédito era de R\$ 551 milhões. Desde 2012, foram atendidas 183.353 clientes, e o valor médio das operações contratadas é de R\$ 4.806,00.

#### Desenvolvimento Socioeconômico e Investimento Social Privado

Para fomentar o desenvolvimento sustentável da região destinamos R\$ 2,6 milhões em doações e R\$ 1,6 milhão para patrocínios locais. Além disso, contamos com apoio de 3.293 voluntários na região, que realizaram diversas ações beneficiando 21.408 pessoas.

## Plano Amazônia

Completamos um ano do lançamento do Plano Amazônia, parceria entre Bradesco, Itaú e Santander para promover o desenvolvimento sustentável da Amazônia. Entendemos que as soluções para uma região de tantos contrastes e tamanha complexidade só virão com base em ações coordenadas entre as empresas, a sociedade civil e as esferas governamentais. Buscamos com o plano promover três frentes estratégicas:

1. Conservação ambiental e desenvolvimento da bioeconomia;
2. Investimento em infraestrutura sustentável; e
3. Contribuição aos direitos básicos das populações locais.

Dentre as frentes estratégicas se desdobram dez medidas, com as quais nos comprometemos, sendo que quatro delas foram priorizadas neste primeiro ano:



### Indústria da Carne e Desmatamento

Construímos direcionadores estratégicos, por meio de uma súmula em comum, para engajamento da indústria da carne brasileira na agenda de responsabilidade socioambiental e compromisso com rastreabilidade da cadeia de fornecedores diretos e indiretos, sendo eles:

- Seguir boas práticas para o setor;
- Utilização de plataformas tecnológicas para rastreamento de fornecedores;
- Assumir compromisso público; e
- Implementação de plano de ação até 2025.

Também realizamos diagnósticos da nossa carteira de clientes que operam na região, de forma a termos indicadores de performance para subsidiar os próximos passos e ações de engajamento do setor para cumprimento da agenda proposta pela medida.



### Culturas Sustentáveis

Com o objetivo de estimular as culturas sustentáveis por meio de linhas de financiamento diferenciadas, definimos uma meta inicial conjunta de R\$ 100 milhões em crédito – que foi superada – para cooperativas e agroindústrias que atuam com práticas sustentáveis em cultivo, manejo, extração, beneficiamento e comercialização dos produtos de origem amazônica. Diversos clientes da região contam com o apoio de equipe especializada de engenheiros agrônomos do Bradesco, por meio de consultorias gratuitas, para buscarem as melhores práticas de produção e respeitando o meio ambiente.



### Regularização Fundiária

Como um primeiro passo em articular e apoiar o registro de regularização fundiária no bioma, realizamos um estudo em parceria com escritórios jurídicos especialistas para melhor compreensão do arcabouço regulatório e institucional, bem como riscos e entraves para identificar a forma de contribuir com os esforços para regularização fundiária no bioma da Amazônia. O material auxiliará nos próximos passos do plano e será subsídio para discussão entre os órgãos competentes pelo tema.



### Bioeconomia

De forma a atrair investimentos que promovam parcerias e o desenvolvimento de novas tecnologias que impulsionem a bioeconomia, realizamos o evento Bioeconomia em Foco, que contou com a participação dos CEOs dos três bancos e especialistas para debater as oportunidades de negócios existentes na região e que podem ser desenvolvidos com a floresta em pé, contemplando os interesses das comunidades locais. O evento realizado de forma virtual gerou cerca de 6,2 mil reproduções ao vivo, sendo que 70 milhões de pessoas foram impactadas. Além disso, encomendamos um estudo com o objetivo de nos aprofundar no tema e buscar entendimentos da baixa participação dos produtos amazônicos no mercado global. O estudo, intitulado Diagnóstico e Possíveis Soluções para a Baixa Participação de Mercado das Empresas da Bioeconomia na Amazônia pelo pesquisador Salo Coslovsky, está em andamento e nos ajudará fornecendo insumos para identificação de oportunidades de atuação em relação ao tema na região.

Para 2022, as medidas priorizadas em execução do primeiro ano seguirão sendo monitoradas e desenvolvidas, por serem parte estruturante do plano para promoção das frentes estratégicas. As demais medidas farão parte da agenda e integrarão novas ações em prol do desenvolvimento socioeconômico sustentável da região amazônica.

## Primeira Balsa Processadora de Açaí no Brasil

Um inovador projeto da Transportes Bertolini colocou em operação a primeira balsa-fábrica do País. Financiada pelo Bradesco, Itaú e Santander, a unidade de processamento flutuante circula pelas águas dos rios da bacia amazônica, contribuindo fortemente para o desenvolvimento de uma economia mais sustentável na região, em linha com os objetivos do Plano Amazônia.

O açaí representa uma das principais fontes de renda para a população ribeirinha no interior da Amazônia. Por lá, a maior parte do açaí vem do extrativismo, e os produtores em comunidades isoladas enfrentavam grandes desafios para vender sua produção – tanto pelas longas distâncias a percorrer quanto pela natureza perecível do fruto. Com a balsa indo próximo dos produtores locais, estes comercializam o açaí diretamente, garantindo o escoamento de toda a sua produção, sem intermediários, proporcionando, assim, um preço de venda melhor e uma melhora significativa na geração de renda.

A balsa também contempla soluções sustentáveis em seus processos operacionais – seu funcionamento é baseado em energia solar gerada por 685 painéis instalados em sua estrutura, e, por meio da queima de biomassa, 100% dos caroços do fruto são aproveitados e a cinza gerada é doada como adubo para as comunidades. Adicionalmente, contam com uma estação de tratamento de efluentes e água para captação e uso na fábrica, entre outras iniciativas.

# Mudanças Climáticas

GRI 103-2, 103-3: Emissões

## Governança sobre Mudanças Climáticas

Integramos a governança sobre mudanças climáticas às estruturas de gestão de riscos socioambientais e de sustentabilidade em três níveis:

### Estratégico

#### Comitê de Sustentabilidade e Diversidade

(Conselho de Administração, CEO, Chief Sustainability Officer – CSO, Chief Risk Officer – CRO e Chief Financial Officer – CFO)

Responsável por supervisionar a execução da Estratégia Climática do Bradesco, em consonância com o apetite a riscos aprovado pelo Conselho. Pautas estratégicas de gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos passam pelo Comitê de Sustentabilidade.

### Executivo

#### Comissão de Sustentabilidade

(Diretores-executivos e gestores de diversas áreas)

Responsável pela gestão transversal dos assuntos climáticos e por estabelecer iniciativas e promover o gerenciamento de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas.

### Operacional

#### Departamento de Sustentabilidade



Departamento de Controle Integrado de Riscos – Controle e análise de risco socioambiental

Traduzem os riscos e as oportunidades para as demais estruturas da Organização, apoiando na integração do tema ao negócio e ao desenvolvimento de controles e soluções financeiras.

#### Saiba mais em

- Governança de Sustentabilidade
- Gerenciamento de Riscos Socioambientais

# Estratégia Climática

*GRI 103-2, 103-3: Emissões*

Nossa estratégia climática é amparada por quatro pilares que sustentam a forma como lidamos com os principais assuntos ligados às mudanças climáticas. Com foco na identificação de riscos e oportunidade climáticas, buscamos reduzir nossos impactos operacionais e de negócios ao mesmo tempo que desenvolvemos produtos e serviços que desempenhem um papel relevante no suporte à transição para uma economia de baixo carbono e ao enfrentamento dos impactos das mudanças climáticas, direcionando recursos e nos aproximando cada vez mais de nossos clientes.

Nosso protagonismo mais uma vez foi destaque em 2021 ao nos tornarmos o primeiro banco brasileiro a aderir ao Net-Zero Banking Alliance.

## Saiba mais em

*Nossa Trajetória para o Net-Zero*

Além disso, após revisão do planejamento estratégico, o tema continua como um dos pilares da Estratégia de Sustentabilidade, reforçando a relevância do tema para a Organização. Estamos empregando esforços para seleção e aplicação de cenários climáticos de aumento de 1,5 °C na temperatura tanto na análise de impacto de riscos climáticos como de oportunidades de transição de nossas carteiras de crédito, considerando inicialmente os horizontes até 2030 e 2050 como médio e longo prazo, respectivamente.

Em 2021, aplicamos esforços para incorporar a análise de cenários por meio de testes de sensibilidade de carteiras setoriais para identificação de riscos climáticos em linha com cenários de incremento de temperatura limitados a 1,5 °C ajustados ao *set* de cenários do *framework* da Network for Greening the Financial System (NGFS), utilizando o cenário Divergent Net-Zero.

## Saiba mais em

*Riscos Climáticos*

Para o estabelecimento de metas setoriais intermediárias até 2030, em linha com os requisitos e as orientações estabelecidos no âmbito do Net-Zero Banking Alliance, estamos avaliando os cenários, as metodologias e as ferramentas mais adequados ao nosso contexto econômico e organizacional. O objetivo é traçar uma trajetória de descarbonização de setores críticos por meio do oferecimento de soluções, com o apoio, inclusive, da nossa meta de negócios sustentáveis e do engajamento de clientes nesses setores para identificar a melhor forma de promover a transição que buscamos.

## Saiba mais em

*Negócios Sustentáveis*



## Pilares da Estratégia Climática

1.

**Reduzir e mitigar a geração de gases de efeito estufa em nossas operações e gerenciar a exposição de nossas estruturas operacionais aos riscos climáticos.**

- 100% das operações do Bradesco abastecidas por energia de fontes renováveis.
- Compensação de 100% das emissões de gases do efeito estufa oriundos de nossas atividades operacionais, contemplando os Escopos 1, 2 e 3.

 **Saiba mais em**

- *Compromissos com o Clima*
- *Ecoeficiência*

2.

**Integrar a avaliação de riscos e oportunidades climáticos, atuais e que estão por vir, nos processos de tomada de decisão e de gestão dos nossos negócios.**

- Por meio de um projeto interno, integramos a avaliação de riscos climáticos em linha com as recomendações da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).
- Promovemos oportunidades por meio do desenvolvimento de produtos e serviços e engajamento com clientes no processo de transição para uma economia de baixo carbono em linha com o Acordo de Paris.

 **Saiba mais em**

*Negócios Climáticos*

3.

**Oferecer soluções financeiras que apoiem padrões de consumo e de produção com menos geração de carbono e mais resiliência aos impactos climáticos.**

- Uma das nossas frentes de atuação foca a oferta de produtos e serviços, além de assessoria para apoiar os clientes na transição para uma economia de baixo carbono e mais resiliência aos potenciais impactos causados pelas mudanças no clima.

 **Saiba mais em**

*Negócios Climáticos*

4.

**Promover o engajamento e a conscientização sobre o tema com os públicos com os quais nos relacionamos, como funcionários, parceiros e fornecedores, clientes e entidades da sociedade civil.**

- Conscientizamos e engajamos colaboradores, fornecedores e clientes por meio de iniciativas temáticas desenvolvidas por referências do tema, como o CDP Supply Chain.

 **Saiba mais em**

*CDP*

## Atendimento às Recomendações da TCFD

A Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) tem o objetivo de ampliar a transparência entre os entes do mercado sobre os impactos financeiros de riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas.

Em outubro de 2021, a força-tarefa atualizou as orientações para a implementação de suas recomendações por todos os setores, inclusive o financeiro, sendo também amplamente endossada por reguladores em âmbito mundial.

Apoiamos formalmente a TCFD desde 2017 e, comprometidos com a agenda, temos buscado incorporar as recomendações às nossas diversas áreas por meio de atividades internas, planos de ação, e da participação em iniciativas internacionais, como os projetos-piloto promovidos pela UNEP FI, braço financeiro da ONU, e nacionais, no âmbito da Febraban.

Em 2021 ampliamos nosso time dedicado, empregando ainda mais esforços para avançar na internalização das recomendações.

### Principais avanços\* GRI FS15

Governança	Chegada de uma conselheira independente com expertise em mudanças climáticas e <i>vice-chair</i> da TCFD.	Página 286
	O Comitê de Sustentabilidade e Diversidade deliberou em favor da adesão à iniciativa do Net-Zero Banking Alliance.	
Estratégia	Definição de horizontes estratégicos de médio e longo prazo, respectivamente 2030 e 2050, para avaliação de riscos e oportunidades do clima.	Página 287
	Revisão do planejamento estratégico de sustentabilidade com a manutenção do pilar de mudanças climáticas.	
Gestão de riscos	Realizado teste de sensibilidade da carteira de crédito para identificação dos setores econômicos aos quais o Bradesco possui exposição e os impactos do clima em clientes desses setores.	Página 288
Métricas e metas	Metas de emissões operacionais elaboradas em linha com metodologia da Science Based Targets Initiative (SBTi) e cenário de aumento de temperatura limitado a 1,5 °C.	Página 289
	Aprimoramento do cálculo das emissões financiadas conforme a metodologia da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).	

\* Esta análise contou com o apoio técnico da NINT.

### Saiba mais em

- UNEP FI
- Nossa atuação na TCFD, na seção Anexos
- Febraban

## CDP

O CDP é uma organização internacional sem fins lucrativos que oferece um sistema mundialmente reconhecido para que as empresas meçam, divulguem, gerenciem e relatem informações ambientais de importância vital. Como signatários dos programas do CDP, respondemos anualmente a um questionário para fornecer uma detalhada compreensão das nossas práticas e riscos em assuntos climáticos.

Em 2021, obtivemos o conceito B, equivalente ao nível de gestão, sendo reconhecidos por estar tomando ações coordenadas diante de assuntos climáticos. O desempenho é acima da média do setor na América Latina, cujo conceito é C.

Sensibilizamos nossos fornecedores sobre os riscos e as oportunidades decorrentes da mudança climática por meio do CDP Supply Chain Leadership Collaboration, do qual somos disseminadores. Em 2021, 63% dos fornecedores selecionados participaram do programa, e fomos reconhecidos pela implementação das melhores práticas com os seus fornecedores (conceito A- pelo CDP).

## Estratégia Digital

A busca pela ecoeficiência é uma grande direcionadora das práticas gerenciais e está incorporada ao nosso modelo de negócios. A redução no consumo de recursos naturais e na geração de resíduos e emissões nas nossas operações é uma premissa de nossa atuação. Um exemplo disso é nossa estratégia de presença digital, que contribui para a redução na geração de carbono, amplia e flexibiliza o acesso do cliente ao Bradesco e reduz a dependência da Organização às estruturas físicas de atendimento, que geram mais impactos ambientais e são mais expostas aos riscos de interrupções operacionais decorrentes de fatores climáticos (como alagamentos).

Um estudo interno, realizado com os dados de transações e de ecoeficiência de 2020, apurou que uma transação por canal digital (Internet, celular, autoatendimento e telebanco) emite quase 300 vezes menos carbono por operação do que uma transação por canal físico (agência) – resultado da economia de energia, da menor demanda logística de malotes e numerário, além da menor movimentação de funcionários e de clientes.

## Compromissos com o Clima

Desde 2019, neutralizamos 100% das emissões de gases de efeito estufa oriundos de nossas atividades operacionais atualmente mensuradas, contemplando os Escopo 1, 2 e 3. Em 2020, assumimos o compromisso de tornar a matriz energética da Organização proveniente de fontes 100% renováveis. Iniciamos 2021 como uma das primeiras grandes instituições financeiras no mundo a ter 100% das operações abastecidas por energia de fontes renováveis. Alcançamos nossa meta por meio da aquisição de certificados de energia renovável (I-REC), geração própria e atuação no Mercado Livre de Energia.

## Precificação de Carbono

Iniciativas de precificação de carbono já cobrem 32 países e cerca de 45 jurisdições ao redor do mundo. Em 2021, o tema ganhou ainda mais relevância no cenário mundial por meio de grandes discussões realizadas no âmbito da 26ª Conferência das Nações Unidas sobre Mudanças do Clima (COP26), encontro que marcou a regulamentação do mercado de carbono global. O Brasil vem buscando avançar nessa agenda principalmente por meio do Projeto de Lei (PL) nº 528/2021, texto que visa regular a compra e venda de créditos de carbono no País. Apesar de o Brasil ainda não ter mecanismos de precificação de carbono implementados de forma ampla na economia em nível nacional, antecipamo-nos para compreender e preparar nossos negócios com avanços nessa direção.

## Investimentos Corporativos

Desde 2019 trabalhamos com projetos para internalização da precificação de carbono, e, a partir de 2020, estabelecemos um preço relacionado ao carbono dentro da composição de custos que fazem parte das análises de investimentos em projetos e aquisições corporativas significativas. Em 2021, internalizamos a prática às avaliações por meio de um normativo específico – influenciando positivamente os projetos que promovem redução na geração de carbono e negativamente aqueles que aumentam os níveis de emissão de nossa estrutura operacional.

### Gestão de Ativos

Em novo exercício, nossa Asset Management, BRAM, analisou a sensibilidade das empresas investidas à precificação de carbono, considerando tanto a tributação das emissões de gases de efeito estufa quanto o sistema de comércio de emissões.

Nossos analistas e gestores possuem ferramentas que permitem avaliar diferentes cenários climáticos e de precificação de carbono, avaliando possíveis impactos nos portfólios de uma forma direcionada, alinhada com as diretrizes do banco e com as recomendações da TCFD.

Na análise do risco de incidência de um instrumento econômico sobre determinados setores, identificou-se que 65% das empresas da carteira não estariam sujeitas à regulação via tributo. Apenas 2% seriam impactadas diretamente e 33% seriam afetadas indiretamente, via tributação de combustíveis fósseis.

Caso o Brasil optasse pelo sistema de comércio de emissões, 78% do portfólio não seria impactado, 19% seria, e 3% teria oportunidade de vender créditos de carbono.

Contudo, ressalta-se que a premissa utilizada é baseada em outras regulações do mundo, o que não garante que o País legislará da mesma forma.

Na análise *economy-wide*, os resultados apontaram que os setores de refino de petróleo, siderurgia, indústria química, eletricidade, transportes e alimentos podem ser mais afetados. Já na análise do cenário de preços *sector-specific*, que considera preços distintos para cada setor, os resultados apontaram que os setores siderurgia, refino de petróleo, transportes, alimentos e indústria química seriam os mais impactados.

 **Saiba mais em**

*Posicionamento de Mudanças Climáticas*

## Riscos Climáticos

GRI 201-2

Os riscos climáticos podem ser classificados como físicos, relacionados aos eventos climáticos, e de transição, que resultam da trajetória para uma economia de baixo carbono.

Os riscos físicos ameaçam a integridade de estruturas físicas, operações e a segurança das populações, e podem ser diferenciados entre agudos, que configuram eventos climáticos extremos como seca, inundação e variação de temperatura, ou crônicos, que são mudanças de longo prazo nos padrões climáticos.

Os riscos de transição, por sua vez, são distribuídos em categorias como riscos reputacionais (percepção dos *stakeholders*), regulatórios (ações políticas e legais), tecnológicos (melhorias ou inovações), de mercado (mudanças na oferta e demanda de *commodities*, produtos e serviços), entre outros.

Para bancos, os riscos decorrentes das mudanças climáticas podem se materializar de forma direta ou indireta. De forma direta, os impactos são causados majoritariamente pelos riscos físicos, que podem afetar as instalações do banco devido ao aumento da frequência de eventos extremos, como enchentes, por exemplo. De forma indireta, tanto os riscos físicos como os de transição podem afetar de diferentes formas os setores da economia com os quais nos relacionamos e que representam impacto financeiro mais significativo para a Organização.

Com o intuito de aprimorar cada vez mais nossa gestão de riscos climáticos, participamos desde 2019 de iniciativas setoriais focadas no desenvolvimento de metodologias e ferramentas de gestão de riscos climáticos voltadas para a indústria bancária, tendo como objetivo o atendimento às recomendações da TCFD.

Dentre as iniciativas, destacamos a nossa participação no grupo de trabalho da Febraban relacionado às mudanças climáticas e economia verde e a participação nas três versões do programa da UNEP FI, TCFD for Banks, ao lado de bancos internacionais.

### Saiba mais em

- *Estudos em Sustentabilidade – Febraban*
- *TCFD for Banks*

Em 2020, durante a segunda fase do programa da UNEP FI, realizamos análises de exposição da carteira de diferentes setores a impactos climáticos. No setor de Crédito Imobiliário, avaliamos os impactos de inundações (risco físico) sob um cenário de aumento de 4 °C na temperatura (modelo RCP 8.5) em 2040, que apresentou como resultado uma tendência de queda de até 4,5% no valor dos ativos financiados. Já para a análise de riscos de transição, foi utilizado o modelo REMIND MAgPIE (1,5 °C) para avaliação de impactos sobre o setor de transportes.

Em 2021, a terceira fase de programa da UNEP FI explorou formas de apoiar as instituições no desenvolvimento de avaliações de riscos climáticos, na consolidação de melhores práticas de gestão climática e padronização de *disclosures* para a indústria.

Ao longo de 2021, estruturamos o Projeto de Integração dos Riscos Climáticos, que teve o objetivo de adequar os nossos processos de gestão de risco às recomendações da TCFD. Por meio das Resoluções CMN nº 4.943, CMN nº 4.945, BCB nº 139, BCB nº 151 e BCB nº 153, essas recomendações foram recentemente incorporadas à agenda de sustentabilidade do Banco Central do Brasil (Bacen/BCB).

## Sustentabilidade no Bradesco

Desenvolvemos o projeto em quatro etapas principais: mapeamento das estruturas de governança e dos processos de gestão de riscos; identificação dos riscos climáticos aos quais os setores da economia brasileira estão expostos; elaboração de um piloto de teste de sensibilidade de carteiras por meio de análise de cenários; e elaboração de planos de ação que nos orientem sobre a efetiva gestão do risco climático.

Para identificação e avaliação de nossa vulnerabilidade e exposição aos impactos indiretos dos riscos físicos e de transição, submetemos setores da economia brasileira a análises de cenários qualitativos e quantitativos, utilizando os modelos desenvolvidos pelo Intergovernmental Panel On Climate Change (IPCC) e outras instituições, e reconhecidos pela Network for Greening the Financial System (NGFS). Adotamos os períodos de 2020–2030 e 2020–2050, para refletir os horizontes de médio e longo prazo, respectivamente.

Os cenários preveem diferentes narrativas e adotam variáveis distintas para os riscos físicos e de transição. Para análise dos impactos de riscos físicos agudos e crônicos em 2050 sobre os setores selecionados, utilizamos o modelo RCP 8.5, alinhado à narrativa da categoria

Current Policies da NGFS e correspondente a um aumento de 3,7 °C até 2100.

Para o risco de transição, utilizamos dois cenários. O Divergent Net-Zero (1,5 °C) da NGFS prevê zero emissões líquidas até 2050, com premissas de desenvolvimento desordenado de políticas. Sob uma visão mais pessimista quanto à transição para uma economia de baixo carbono, adotamos o cenário Current Policies, em que apenas as políticas implementadas atualmente são mantidas, havendo pouca mudança tecnológica e acarretando elevados riscos físicos.

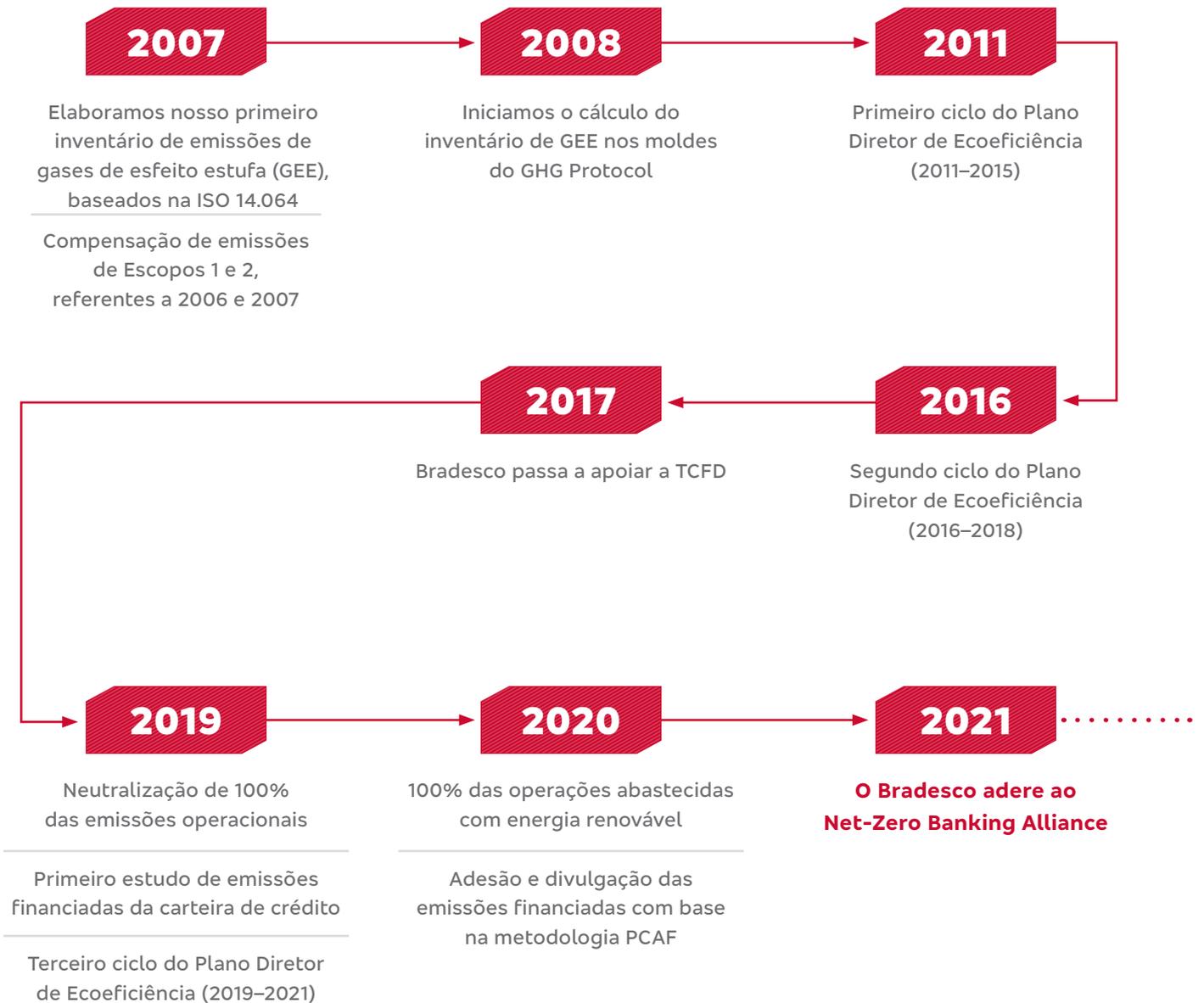
Utilizamos os resultados das análises para sensibilizar os *ratings* de crédito das empresas pertencentes aos setores mais suscetíveis aos impactos das mudanças climáticas e indicamos nossos potenciais impactos e perdas financeiras nos quais incorreríamos nos diferentes cenários de materialização do risco das mudanças do clima.

Na etapa final do projeto elaboramos planos de ação para a melhoria da gestão sobre riscos climáticos em toda a Organização. A implementação das ações recomendadas objetiva nossa adaptação e possível mitigação dos riscos relacionados ao clima que podem impactar nossas operações.



## Nossa Trajetória para o Net-Zero

Nos últimos anos, temos avançado na gestão de riscos e oportunidades climáticas, inicialmente com foco na gestão de nossas operações e, mais recentemente, de nosso portfólio, promovendo a transição para uma economia de baixo carbono e alinhada às metas climáticas do Acordo de Paris.



### Net-Zero Banking Alliance (NZBA)

Em julho de 2021, aderimos à NZBA, aliança organizada pela iniciativa financeira da ONU, a UNEP FI, que integra a Glasgow Financial Alliance for Net-Zero (GFANZ) e que é credenciada pela campanha global Race to Zero.

A NZBA reúne bancos no mundo todo no compromisso de zerar as emissões líquidas de gases do efeito estufa de suas carteiras de empréstimos e investimentos até 2050. Os bancos signatários da NZBA se comprometem também a estabelecer metas intermediárias de redução de emissões até 2030 ou antes, com foco em setores de carbono intensivos e utilizando cenários climáticos alinhados às metas do Acordo de Paris.

Desde a adesão à aliança, temos trabalhado no aprimoramento dos cálculos de suas emissões financiadas, na identificação de setores prioritários ao estabelecimento das nossas metas intermediárias e na estruturação de uma estratégia de engajamento de nossos clientes.

Além disso, fazemos parte de grupos de trabalho, com outros bancos membros da NZBA, que objetivam o apoio à implementação das diretrizes publicadas no Guidelines for Climate Target Setting for Banks da UNEP FI; o estabelecimento de metas setoriais; a capacitação e o recrutamento de novos integrantes para a NZBA.

Também fomos selecionados para integrar a Financial Institution Net-Zero Transition Plan Task Force, uma das forças-tarefas criadas pela GFANZ, formadas por representantes de organizações membros das alianças financeiras de diferentes setores e geografias para apoio ao alcance dos seguintes objetivos da aliança:

- Implementação Net-Zero para Instituições Financeiras;
- Mobilização de capital para mercados emergentes e países em desenvolvimento; e
- Políticas públicas Net-Zero.

Devemos divulgar nossas primeiras metas setoriais até janeiro de 2023 e, depois de um ano, um plano de transição demonstrando as ações para seu alcance. Para tanto, estamos explorando as metodologias da Science-Based Targets initiative (SBTi) e Paris Agreement Capital Transition Assessment (Pacta) e utilizando publicações recentes que orientem sobre o estabelecimento de metas para bancos.

#### **Saiba mais em**

*Guidelines for Climate Target Setting for Banks*

## Ecoeficiência<sup>(1)</sup>

Alinhados à estratégia da Organização, buscamos tornar nossas operações e instalações cada vez mais ecoeficientes, contribuindo também com a redução de seus impactos diretos e indiretos.

Por isso, todas as reformas e novas construções são pensadas para serem ambientalmente sustentáveis, com projetos que considerem implantação de conceitos de bem-estar como biofilia e outros elementos arquitetônicos, maior uso de luz natural e iluminação eficiente. Em nossas edificações contamos com uso de gases ecológicos nos aparelhos de ar-condicionado,

matriz energética 100% renovável, coleta seletiva, compostagem e, para o Estado de São Paulo, o programa Aterro Zero, pelo qual nossos resíduos não recicláveis são transformados em Combustível Derivado de Resíduo (CDR).

### Plano Diretor de Ecoeficiência Operacional (PDEO)

O plano diretor vigente em 2021 contou com metas absolutas definidas para indicadores estratégicos da Organização e teve seu ciclo concluído em dezembro.

#### Acompanhamento anual das metas do Plano Diretor de Ecoeficiência 2019–2021 (%)

Indicador	Unidade de medida	2019		2020		2021	
		Metas Absolutas	Resultado	Metas Absolutas	Resultado	Metas Absolutas	Resultado
Água	m <sup>3</sup>	-2	9,05	-2,5	-16,47	-2,5	-12
Energia	kWh	-3,7	0,32	-5,6	-15	-3,7	-11
Energia limpa	kWh	-0,5	0,78	-4	-99,63	-7	-10
Papel de impressão	Folhas	-20	-17,6	-2,98	-24,47	-2,98	37
Frota terrestre	Litros	-4,5	7,5	-4,5	-41,61	-4,5	9
Frota aérea	Litros	-	-19	-6,78	-26,47	-6,78	10
Transporte de táxi	R\$	-	0,6	-1,12	-38,03	-1,12	-31
Transporte de valores	R\$	-0,86	-0,1	-0,83	-5,55	-0,81	-14
Viagens aéreas	km	-	-2,5	-1	-83,06	-1	-72

1. Os dados do Grupo Segurador contemplam nos quadros a parte de consumo de água, energia, resíduos e emissões.

### Novo Plano Diretor

Para o ciclo 2022–2030, estabelecemos metas para redução de nossas emissões de gases de efeito estufa operacionais, que inclui os seguintes indicadores:

Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3
Frota aérea própria Frota terrestre própria Gás refrigerante Diesel (geradores)	Energia	Transporte de malotes Transporte de cargas Transporte de valores Transporte de socorro Resíduos sólidos Passagens aéreas Reembolso de km/Uber/99/táxi Fretados Deslocamento de funcionários

Utilizamos para o desenvolvimento das metas a metodologia da Science Based Targets Initiative (SBTi). A SBTi é uma colaboração entre o CDP, o Pacto Global das Nações Unidas e o World Wildlife Fund (WWF) e fornece às empresas um caminho claramente definido para reduzir as emissões de acordo com as metas do Acordo de Paris.

As metas são consideradas “baseadas na ciência” se estiverem alinhadas com o que a ciência climática mais recente considera necessário para cumprir as metas do Acordo de Paris – limitar o aquecimento global a bem abaixo de 2 °C acima dos níveis pré-industriais e buscar esforços para limitar o aquecimento a 1,5 °C. Com base nisso, nos comprometemos em reduzir 50% das emissões operacionais de Escopo 1, 2 e 3 até 2030, o que representa uma meta anual de -4,6%, subdividida entre os indicadores dos escopos.

### Emissões Operacionais

Desde 2006, elaboramos o Inventário de Emissões das nossas operações, seguindo as diretrizes da Norma ABNT ISO 14.964-1. A partir de 2008, incorporamos também as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol ao processo. Neutralizamos as emissões diretas e aquelas relacionadas à aquisição de energia desde o primeiro inventário. Desde 2019 incluímos todas as emissões operacionais no fluxo de compensação, inclusive as indiretas.

No inventário de 2021, obtivemos os seguintes resultados:

<b>Emissões diretas de gases de efeito estufa – Escopo 1 (tCO<sub>2</sub>e)</b> GRI 305-1				
<b>Categorias do Escopo 1</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Geração de eletricidade, calor ou vapor	844,81	765,97	438,33	336,45
Transporte de materiais, produtos, resíduos, funcionários e passageiros	1.046,51	973,4	703,44	791,17
Emissões fugitivas	11.700,52	8.594,39	12.493,09	13.069,84
<b>Total de emissões brutas</b>	<b>13.591,84</b>	<b>10.333,76</b>	<b>13.634,86</b>	<b>14.197,47</b>
<b>Emissões biogênicas</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Geração de eletricidade, calor ou vapor	72,68	79,89	49,93	39,22
Transporte de materiais, produtos, resíduos, funcionários e passageiros	256,76	268,32	146,89	143,82
<b>Total de emissões biogênicas</b>	<b>329,43</b>	<b>348,22</b>	<b>196,82</b>	<b>183,04</b>

A categoria de Escopo 1 com a maior contribuição foi a de emissões fugitivas, representando 92,1% (13.069,84 tCO<sub>2</sub>e) do total. O aumento dessas emissões foi ocasionado pela substituição dos aparelhos de ar-condicionado que utilizavam como gás refrigerante o HCFC22 (R-22), não contabilizado pela metodologia de elaboração de inventários adotada. Os novos gases, apesar de não danificarem a camada de ozônio, passam

a ser contabilizados em nosso inventário por serem gases de efeito estufa (GEE).

Além de substituir o HCFC22, seguimos ainda estudando as alternativas tecnológicas disponíveis para redução das emissões fugitivas de GEE durante a manutenção dos aparelhos de ar-condicionado, objetivando sempre o menor impacto ambiental decorrente de nossas operações.

**Escopo 1 – Meta e performance**

GRI 305-1

Ano	Emissões do Escopo 1 (tCO <sub>2</sub> e)	Meta de redução em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano-base (%)
2018 (ano-base)	13.591,84	-1,00	69,16	188,63
2019	10.333,76	-0,13	-23,98	-23,98
2020	13.634,86	-0,19	31,94	0,31
2021	14.197,47	-0,24	4,1	4,5

**Emissões indiretas provenientes da aquisição de energia – Escopo 2 (tCO<sub>2</sub> equivalente)**

GRI 305-2

Categorias do Escopo 2	2018	2019	2020	2021
Aquisição de energia	37.577,67	38.346,97	141,80	23,3

Atingimos a redução expressiva devido ao  
**Programa de Energia 100% renovável**

**Escopo 2 – Meta e performance**

GRI 305-2

Ano	Emissões do Escopo 2 (tCO <sub>2</sub> e)	Meta de redução em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano-base (%)
2018 (ano-base)	37.577,67	-4,70	-21,32	-36,04
2019	38.346,97	-4,29	2,00	2,00
2020	141,80	-7,79	-99,63	-99,62
2021	23,3	-7,00	-83,6	-99,94

**Outras emissões indiretas de GEE – Escopo 3 (tCO<sub>2</sub>e) GRI 305-3**

<b>Categorias do Escopo 3</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Transporte e distribuição (frota terceirizada – <i>upstream</i> )	49.813,48	63.088,79	60.385,24	53.410,20
Resíduos gerados nas operações	6.450,37	5.234,02	4.126,51	3.721,83
Viagens a negócios	23.532,02	21.330,55	5.218,79	651,91
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	94.022,86	99.504,60	59.412,19	40.718,87
<i>Home office</i>	N.D.	N.D.	-	1.795,75
<b>Total de emissões</b>	<b>173.818,73</b>	<b>189.157,96</b>	<b>129.142,73</b>	<b>102.266,67</b>
<b>Emissões biogênicas</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Transporte e distribuição (frota terceirizada – <i>upstream</i> )	5.664,39	7.988,93	8.672,46	8.163,97
Viagens a negócios	3.407,78	3.065,69	1.132,22	1.424,27
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	21.326,13	22.623,14	13.692,12	6.751,38
<b>Total de emissões biogênicas</b>	<b>30.398,30</b>	<b>33.677,76</b>	<b>23.496,80</b>	<b>16.339,63</b>

As emissões de transporte e distribuição *upstream* (que envolvem o transporte de cargas, malotes, socorro e valores) foram as mais representativas, contabilizando 52,2% do total (53.410,20 tCO<sub>2</sub>e), seguidas por deslocamento de funcionários, que foi responsável por 39,8% das emissões (40.718,87 tCO<sub>2</sub>e).

As emissões da categoria 3 – atividades relacionadas com combustível e energia não incluídas nos Escopos 1 e 2 – foram contabilizadas pela primeira vez em 2021. Para o cálculo, consideramos o consumo de energia do funcionário em suas casas, utilizando o computador, ar-condicionado, *modem* e lâmpadas, com base no total de funcionários em *home office*. Calculamos o consumo de energia utilizando o fator de emissão do Grid, totalizando 1.795,75 tCO<sub>2</sub>e, ou 1,8% do Escopo 3.

**Escopo 3 – Meta e performance**

GRI 305-3

<b>Ano</b>	<b>Emissões do Escopo 3 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>Meta de redução em relação ao ano anterior (%)</b>	<b>Realizado em relação ao ano anterior (%)</b>	<b>Realizado em relação ao ano-base (%)</b>
2018 (ano-base)	173.818,74	-1,57	-7,94	12,79
2019	189.157,96	-0,15	8,82	8,82
2020	129.142,73	-0,44	-31,72	-25,70
2021	102.266,67	-0,26	-20,08	-41,2

### Transporte de Valores

Em continuidade às melhorias implementadas no planejamento e gestão das demandas por transporte de valores e em função de ações contínuas com foco em eficiência, realizamos projetos específicos com foco em redução do transporte de numerário, cuja premissa é a diminuição da quantidade de viagens, que contribuíram com a redução de 21% na emissão de gases de efeito estufa em comparação com o ano anterior.

Para 2022, intensificaremos as campanhas de redução da movimentação de numerário, por meio do incentivo, junto aos clientes, do uso de meios de pagamentos que proporcionam redução da utilização de transportes de valores, como por exemplo o PIX.

<b>Intensidade de emissões de GEE GRI 305-4</b>				
<b>Escopos 1, 2 e 3</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Por receita (tCO <sub>2</sub> e/R\$ MM)	0,970	1,030	0,00065	2,900
Por lucro líquido contábil (tCO <sub>2</sub> e/R\$ MM)	11,790	10,530	8,64	5,308
Per capita (tCO <sub>2</sub> e/funcionário)	2,300	2,440	1,60	1,247

<b>Reduções de emissões de GEE obtidas como resultado direto de iniciativas de redução de emissões (tCO<sub>2</sub>e) GRI 305-5</b>				
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Reduções provenientes de emissões diretas (Escopo 1)	-	3.106,13	597,6	101,88
Reduções provenientes de emissões indiretas da aquisição de energia (Escopo 2)	10.183,16	294,76	38.205,00	119
Reduções provenientes de outras emissões indiretas (Escopo 3)	14.994,96	1.577,07	60.015,00	26.876
<b>Total de reduções de emissões de GEE</b>	<b>25.178,12</b>	<b>4.977,96</b>	<b>98.817,6</b>	<b>27.096,88</b>

## Gestão de Energia<sup>(2)</sup>

GRI 103-2 e 103-3: Energia, 302-1

Desde 2012, trabalhamos para a redução do consumo de energia por meio de um acompanhamento mensal por unidade. Estabelecemos metas anuais e um *ranking* das unidades mais eficientes para incentivar ações internas de economia. Em 2021, dando continuidade ao compromisso assumido de consumir energia de fontes 100% renováveis, contemplamos 74 unidades, entre agências, prédios administrativos e escolas da Fundação Bradesco, no Mercado Livre de Energia. Além dessas, temos mais de 150 agências consumindo energia de três usinas fotovoltaicas e a contratação de mais dez usinas que atenderão ao consumo de pelo menos 500 agências bancárias, por meio do projeto de geração distribuída.

Desde 2018, mantemos Plano Diretor de Eficiência Energética, que define ações para aumentar a eficiência energética em nossas edificações. Em 2021, substituímos as lâmpadas de 767 agências pelo modelo LED e realizamos o projeto de automação em 14 prédios administrativos. Continuamos também as campanhas de conscientização de funcionários para incentivar o consumo consciente. Como resultado, em 2021 **reduzimos 11% do nosso consumo de energia.**

Consumo de energia elétrica dentro da Organização – meta X realizado	2018	2019	2020	2021	Meta em 2021 (%)	Realizado (%)
Consumo de energia elétrica (GJ)	1.869.924,89	1.875.997,23	1.590.342,5	1.418.078,8	-3,7	-11

Energia consumida (GJ) GRI 302-1	2017	2018	2019	2020	2021
Sistema Interligado Nacional (SIN)	1.928.653,01	1.869.827,33	1.864.817,04	-	-
Geração distribuída (painéis solares)	118,44	97,56	34,56	17.285,67	21.406,01
Ambiente de contratação livre	-	-	11.145,63	74.316,64	-
I-REC	-	-	-	1.498.740,22	1.391.466,52
<b>Total</b>	<b>1.947.447,18</b>	<b>1.902.781,86</b>	<b>1.906.099,13</b>	<b>1.590.342,53</b>	<b>1.412.872,53</b>

2. Dados da Organização Bradesco, incluindo Bradesco Seguros.

<b>Consumo de combustíveis de fontes não renováveis (diesel, gasolina, gás natural, em GJ)</b> <i>GRI 302-1</i>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Frota própria veículos – gasolina	9.017,95	7.567,15	8.472,10	5.101,98	6.102,92
Frota própria veículos – diesel	131,84	50,92	69,36	83,79	75,7
Geradores – diesel	Não disponível	14.218,13	12.220,85	6.509,65	5.076,70
Frota própria aérea – querosene de aviação	7.188,77	8.681,42	7.004,46	5.855,36	6.414,80
<b>Total</b>	<b>16.338,56</b>	<b>30.517,62</b>	<b>27.766,77</b>	<b>17.550,77</b>	<b>17.670,12</b>

<b>Consumo de combustíveis de fontes renováveis (biomassa, biodiesel, etanol, biogás, em GJ)</b> <i>GRI 302-1</i>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Frota própria veículos – etanol	2.337,17	2.339,35	2.335,13	1.188,84	956,30

<b>Total de energia consumida (GJ)</b> <i>GRI 302-1</i>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Combustíveis de fontes não renováveis	16.338,56	30.517,62	27.766,77	17.550,77	17.670,12
Combustíveis de fontes renováveis	2.337,17	2.339,35	2.335,13	1.188,84	956,30
Energia consumida	1.928.771,45	1.869.924,89	1.875.997,23	1.590.342,50	1.412.872,53
<b>Total</b>	<b>1.947.447,18</b>	<b>1.902.781,86</b>	<b>1.906.099,13</b>	<b>1.609.082,11</b>	<b>1.431.498,95</b>

## Gestão de Resíduos<sup>(3)</sup>

GRI 103-2 e 103-3: Materiais, 301-1, GRI 103-2 e 103-3: Resíduos, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Incentivamos a coleta seletiva e a reciclagem. Anualmente, temos reduzido a quantidade de resíduos destinados para aterros sanitários, aprimorando a gestão e reduzindo os impactos das operações. **Em 2021, reduzimos em 39% a quantidade de resíduos destinados a aterros, superando a meta de 20% de redução.**

No Estado de São Paulo, implantamos o programa Aterro Zero, transformando todos os nossos resíduos não recicláveis em Combustível Derivado de Resíduo (CDR). **Do total de resíduos comuns da**

**Organização (não recicláveis e não orgânicos), 19,7% foram transformados em CDR.**

Reciclamos plástico, papel, papelão, vidro, metal e os resíduos tecnológicos (máquinas de autoatendimento e equipamentos eletrônicos), que representam 82% da quantidade total reciclada. Realizamos também a gestão dos resíduos das obras que ocorrem em nossas dependências, garantindo a reciclagem e a destinação adequadas.

GRI 306-3, 306-4, 306-5

Destinação (ton) GRI 306-3	2017	2018	2019	2020	2021
Reciclagem	4.062,67	6.440,68	2.427	9.098	8.275
Compostagem	101,70	53,47	33,97	61,92	40,08
Aterro sanitário	12.107,50	7.944,89	6.435	5.040	3.080
CDR – Recuperação energética					754
<b>Total de resíduos não perigosos gerados (ton)</b>	<b>16.271,87</b>	<b>14.439,04</b>	<b>8.862</b>	<b>14.199,92</b>	<b>12.149,08</b>

3. Dados da Organização Bradesco, incluindo Bradesco Seguros.

Bradesco Seguros – Peso ou volume total de materiais usados GRI 301-1					
Destinação	2017	2018	2019	2020	2021
Papel (ton)	2.906,90	2.556,50	2.272,30	1.566,50	1.054,78
Madeira certificada (lápiz grafite) (kg)	434,00	352,00	302,95	58,50	1.616,00
PVC (ton)	157,00	164,00	225,56	162,22	197,39
PET reciclado (kg) GRI 301-2	47,00	49,00	30,20	43,10	18,80
Papel (ton)	1.890,00	1.969,00	1.518,45	443,35	717,26
Metal (ton)	N.D.	N.D.	0,05	0,58	0,118

## Gestão da Água<sup>(4)</sup>

GRI 103-2 e 103-3: Água e Efluentes, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5

Trabalhamos de forma contínua para identificar novas iniciativas e projetos que contribuam com nossas metas para a redução do consumo de água em toda a estrutura física do Bradesco (agências, escritórios e sede).

Em 2021, mantivemos o monitoramento do consumo de água por meio de plataforma informatizada, com objetivo de realizar a gestão sob as metas de redução de consumo estabelecidas anualmente. Continuamos utilizando água de reúso produzida em nossa Estação de Tratamento de Esgoto situada na Cidade de Deus e fazemos reaproveitamento de água da chuva em alguns de nossos prédios administrativos.

Em nossa sede, foi instalado um sistema moderno e automatizado, o que aumentou a segurança hídrica, eliminando desperdícios por vazamentos. Realizamos constantemente campanhas de conscientização de funcionários sobre boas práticas para consumo consciente de água, inclusive em suas residências, locais onde muitos passaram mais tempo devido ao *home office*. **Como resultado de 2021, reduzimos 11% nosso consumo de água comparado com 2020.**

Consumo de água – realizado x meta	2017	2018	2019	2020	2021
Consumo de água nova (m <sup>3</sup> )	1.498.936	1.362.556	1.485.835	1.231.547	1.100.041
Meta de redução (%)	-2,50	-2,00	-2,00	-2,50	-2,5
Realizado (%)	-6,01	-9,09	9,05	-16,47	-11
Volume total de água (nova retirada, por fonte) (m <sup>3</sup> ) GRI 303-3	2017	2018	2019	2020	2021
Água subterrânea	211.144	196.308	181.000	176.382	166.632
Água pluvial	1.786	1.609	1.052	599	-
Concessionária	1.286.006	1.164.638	1.303.782	1.054.566	933.409
<b>Total</b>	<b>1.498.936</b>	<b>1.362.556</b>	<b>1.485.835</b>	<b>1.231.547</b>	<b>1.100.041</b>

4. Dados da Organização Bradesco, incluindo Bradesco Seguros.

<b>Água reciclada e reutilizada</b> <i>GRI 303-3</i>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Água reciclada – reúso (m <sup>3</sup> )	71.045	71.186	72.166	69.804	66.000
Volume total de água retirada (m <sup>3</sup> )	1.498.936	1.362.556	1.485.835	1.231.547	1.100.041
Relação do volume de água reutilizada e reciclada com o volume total de água nova retirada (%)	5	5	5	5	5
% de água reciclada e reutilizada em relação ao total de água consumida	5	5	5	5	5
% de água nova retirada em relação ao total de água consumida	95	95	95	95	95

## Gestão Ambiental

Por meio do Sistema de Gestão Ambiental e uso de ferramenta informatizada, fazemos o controle e o acompanhamento de nossa conformidade ambiental. Para os prédios administrativos, contamos com a certificação ISO 14.001; e para as agências, o Selo de Gestão Ambiental Bradesco (baseado na ISO 14.001), padrão normativo próprio auditado por organismo independente e desenvolvido com base na percepção dos grandes benefícios que um sistema de gestão pode trazer.

Pioneiro entre as instituições financeiras, o sistema foi implantado em mais de 1.900 agências em 2021. Temos como meta a implantação de ambos os modelos em 100% da Organização até o fim de 2023. Atualmente, nosso escopo certificado totaliza 65% de nossa Organização, considerando a quantidade de funcionários.

### Outras Iniciativas

- **Programa Auto Reciclagem:** Projeto pioneiro da Bradesco Auto/RE, de abrangência nacional, que destina peças sinistradas irrecuperáveis e materiais automotivos para a reciclagem. Essas peças são doadas a empresas que possuem o Certificado de Destinação Final, um documento que comprova a coleta e o tratamento dos resíduos, conferidos pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), pela norma ISO 14.001, entre outros certificados que garantem o correto gerenciamento desses materiais automotivos. A Bradesco Seguros disponibiliza para as empresas credenciadas a consulta a um sistema on-line para verificar em quais oficinas Bradesco Auto há material disponível para reciclagem, possibilitando assim o planejamento da logística de coleta. O serviço garante que esse material não seja reaproveitado inapropriadamente e que peças de automóveis não sejam depositadas em margens de rios ou em terrenos baldios, evitando impactos ambientais. Desde o surgimento da iniciativa em 2009 foram destinados à reciclagem mais de 19,2 mil toneladas de materiais automotivos, sendo 1,3 mil só em 2021.
- **Digitalize:** Eliminar o envio em papel de *kits* de apólices para os clientes, disponibilizando-os de forma digital no site e no aplicativo.
- **Serviço de Assistência Sustentável do Bradesco Seguro Residencial:** Serviço disponível para clientes que possuem o produto Bradesco Seguro Residencial, que possibilita o descarte ecologicamente correto de bens em desuso como móveis, colchões e equipamentos eletrodomésticos, além de proporcionar ao segurado dicas de economia de água, energia e reciclagem de lixo doméstico. O serviço é acionado por meio da Central de Atendimento, agendando data e hora para retirada dos materiais que são desmontados e separados para o aproveitamento ou o descarte correto. Desde a sua criação em 2015 até o momento (dezembro de 2021), cerca de 80 toneladas tiveram a destinação ecologicamente correta.
- **Anjos da Guarda:** Paralelamente à solicitação de reboque por parte de nossos segurados, são acionadas motocicletas denominadas Anjos da Guarda, para auxiliá-los em consertos de pequena complexidade, evitando o reboque, o que consequentemente reduz o consumo de combustível e a emissão de gases poluentes. O serviço também garante maior agilidade no atendimento, já que comparativamente o tempo médio de chegada de um guincho é de 40 minutos enquanto o tempo médio de chegada do Anjo da Guarda é de 15 minutos. Em dezembro de 2021, o Net Promoter Score (NPS), que mensura a satisfação e lealdade dos clientes com as empresas, ficou em 88%, evidenciando o bom desempenho do Anjo da Guarda na prestação de serviços aos nossos clientes. Hoje, a Bradesco Seguros Auto/RE possui 41 Anjos da Guarda espalhados pelo País e um custo de R\$ 444.850 para a terceirização do serviço.

- **App BSC:** Realizados 193.841 agendamentos na Novamed, 30.838 consultas a certificados no Vida e 277.816 solicitações de reembolso no Saúde.
- **App Corretor:** Consulta de proposta Auto/RE, disponibilização do extrato de comissionamento do corretor.
- **Mobile Banking:** Disponibilização da contratação 100% on-line do novo seguro de Proteção Digital, produto Vida Top Clube e seguro Residencial com jornada simplificada (438.490 acessos/login).
- **BIA:** Foram mais de 700 mil interações, tirando dúvidas dos mais diversos assuntos da Bradesco Seguros.
- **App Corretor:** Acessibilidade seguindo boas práticas de desenvolvimento *web*, com o site acessível para todas as pessoas, garantindo um site inclusivo (14,4 milhões acessos); disponibilização de segunda via de boletos na área pública para Vida, Auto, Residencial e Patrimonial (total de 169.590 acessos); e novo portal de sustentabilidade na área pública (7.372 visualizações de página).
- **Tela inicial Portal de Negócios:** Disponibilização, por meio do *card* de acompanhamento de parcelas do Saúde, a opção para *download* dos boletos do Saúde e Dental, que poderão ser compartilhados com os clientes.
- **Integração Ágil:** Eventos de planejamento integrado, com múltiplos times de forma totalmente remota (14 eventos).
- **Títulos de Capitalização:** Alinhado com os princípios de sustentabilidade e a busca da desmaterialização de serviços, desenvolvemos a venda de títulos de capitalização por meio do celular corporativo dos gerentes comerciais da rede de agências, com o Aceite Digital pelo cliente no App Bradesco Celular, App Net Empresa, Internet Banking e no Net Empresa, pensando em sua comodidade e segurança. Essas melhorias estão alinhadas à mobilidade, contribuem para a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes, além da economia de recursos físicos e financeiros. Seguindo com esses princípios, no primeiro semestre de 2021, disponibilizamos para nossos clientes Pessoas Físicas o resgate dos títulos por meio do App Bradesco Celular. Com essa última entrega, estamos em linha com a digitalização dos processos de aquisição e resgate, podendo ser realizados de forma 100% digital. Lançamos nos canais digitais o produto de pagamento mensal de R\$ 10,00, atendendo a todos os perfis de clientes, auxiliando-os com o hábito de guardar dinheiro e concorrer a sorteios, contribuindo com a educação financeira. Em nove meses de lançamento do produto, tivemos uma alta aceitação dos nossos clientes.

## Emissões Financiadas

**Fomos o primeiro banco brasileiro a se comprometer com o Net-Zero Banking Alliance**, compromisso voluntário assinado com a UNEP FI para atingir emissões líquidas zero até 2050.

**Fomos também o primeiro banco brasileiro a aderir à Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)**, uma parceria global entre instituições financeiras que se dedicam ao desenvolvimento e implementação de metodologias padronizadas de mensuração e divulgação de emissões associadas a empréstimos e investimentos.

Realizado em 2019, nosso primeiro estudo de emissões de GEE financiadas teve como foco setores de representatividade significativa na economia e na nossa carteira de crédito: agropecuário, imobiliário e veículos.

Em 2020, com o lançamento do The Global GHG Accounting & Reporting for the Financial Industry Standard<sup>1</sup> da PCAF, publicamos pela primeira vez o cálculo das nossas emissões financiadas, cobrindo todas as operações de crédito pessoa jurídica com classificação setorial em nossa base de dados.

Dada a relevância dessa mensuração para o estabelecimento de um ponto de partida na definição de metas para alinhamento de portfólios ao Acordo de Paris e à ciência, temos trabalhado para a cada ano aprimorar a qualidade e ampliar a cobertura da nossa mensuração.

No esforço pela utilização de dados de emissão de GEE dos nossos clientes para refinamento da qualidade da análise, entendemos ser necessário, a cada ano, recalculamos as emissões do ano anterior, já que uma parcela dos clientes publica suas emissões após a divulgação do nosso Relatório Integrado.

Assim, após melhoria nas bases de dados internas e captura de dados de emissão divulgados, recalculamos a carteira de crédito Pessoa Jurídica de 2020 e **obtivemos uma análise com score de qualidade de 3,98<sup>2</sup> com uma cobertura de 96,1%<sup>3</sup> do total da carteira de crédito PJ.**

Realizamos também uma primeira análise sobre a carteira Pessoa Jurídica de 2021, utilizando para o cálculo as estimativas de emissões setoriais disponibilizadas pela PCAF. Conforme os dados de emissões forem sendo reportados pelos clientes, serão realizadas também melhorias na qualidade da análise.

### Saiba mais em

*The Global GHG Accounting & Reporting Standard for the Financial Industry*

1. Para mais detalhes sobre a metodologia PCAF e os métodos de cálculo da classe de ativo Business Loans and Unlisted Equity consultar o guia [The Standard for the Financial Industry](#).

2. A qualidade de análise é calculada por média ponderada e a escala de qualidade de análise da PCAF vai de 1 a 5, sendo 1 uma análise mais precisa.

3. Porcentagem da carteira de crédito PJ analisada e para qual há classificação setorial em nossas bases de dados.

Para os cálculos, utilizamos a classe de ativos Business Loans and Unlisted Equity da metodologia e as opções de cálculo de *score* 1 e 2 (por meio dos dados de emissões de GEE reportados por nossos clientes) e de *score* 5 (utilizando estimativas nacionais de emissões setoriais disponibilizados para o Brasil na base de dados do PCAF). O cálculo da carteira de crédito considerou as emissões de Escopo 1 (emissões diretas) e de Escopo 2 (referente ao uso de energia elétrica) de cada cliente ou setor avaliado, como determinado pela metodologia. Para 2021 foi calculado o Escopo 3<sup>4</sup> de emissões para as atividades dentro dos setores de óleo e gás e mineração, também conforme recomenda a norma.

Emissões financiadas Bradesco – Metologia PCAF		
	dez./21	dez./20 <sup>5</sup>
Valor da carteira avaliada (R\$ bilhões)	370,7	331,1
Emissões financiadas (milhões de toneladas de CO <sub>2</sub> )	7,3	8,4
Categoria cálculo PCAF	Business Loans and Unlisted Equity	
Negócios contemplados	Carteira de Investimento Pessoa Jurídica	
Cobertura da carteira de crédito PJ <sup>6</sup> (%)	92,1	96,1

4. Em 2021, as emissões financiadas do Bradesco Escopo 3 *upstream* foram de 0,3 milhão de tCO<sub>2</sub>e para mineração e de 0,1 milhão de tCO<sub>2</sub>e para óleo e gás. A PCAF segue uma abordagem faseada, que exige relatórios de Escopo 3 para empréstimos e investimentos em empresas dependendo do setor em que atuam. Para 2021 a metodologia solicita o reporte das emissões financiadas do Escopo 3 para os setores de óleo e gás e mineração. Cabe ressaltar que a base da PCAF para cálculos pela abordagem por setor abrange apenas a análise do Escopo 3 *upstream*. O reporte do Escopo 3 deve ser divulgado separadamente (reconhecendo possíveis problemas de dupla contagem ao adicioná-los às emissões de Escopo 1 e 2 de mutuários e investidas).

5. As emissões financiadas referentes a 2020 foram divulgadas pela primeira vez em nosso relatório integrado do mesmo ano. Ao longo de 2021, conforme nossos clientes divulgavam suas emissões em seus relatórios, fomos aprimorando os cálculos, por meio de novas opções de fórmulas para a classe de ativos analisada, melhorando, inclusive, o *score* de análise. Cabe ressaltar também que diferentemente do divulgado no ano de 2020 foi descontado do total financiado os valores referentes a avais e fianças, por não serem esses saldos relacionados ao processo produtivo das empresas financiadas.

6. O índice de cobertura da carteira de crédito PJ foi calculado pela razão entre o valor da carteira de crédito avaliada pela metodologia PCAF e o valor da carteira total de crédito Pessoa Jurídica.

Emissões financiadas por setor				
	2021	2020	2021	2020
	Carteira de crédito (R\$ bilhões)		Emissões financiadas (milhões tCO <sub>2</sub> )	
 Comércio varejista	40,1	36,2	0,4	0,6
 Comércio por atacado	31,8	22,7	0,4	0,3
 Alimentos	27,1	21,9	0,4	0,4
 Transporte terrestre	18,7	20,1	0,2	0,8
 Energia elétrica	13,8	13,8	0,4	0,6
 Papel e celulose	12,8	11,1	0,5	0,2
 Veículos e autopeças	10,0	13,0	0,1	0,0
 Agricultura	9,7	9,5	0,7	0,7
 Metalurgia e siderurgia	7,4	8,8	0,6	0,9
 Derivados de petróleo	7,1	5,2	0,3	0,3
 Produtos químicos	5,7	4,3	0,3	0,2
 Petróleo e gás	5,3	11,5	0,8	0,9
 Máquinas e eletrônicos	4,9	3,0	0,0	0,1
 Farmacêuticos e cosméticos	4,7	4,6	0,2	0,1
 Mineração	4,3	3,3	0,1	0,1
 Borracha e plásticos	3,6	3,9	0,1	0,1
 Materiais de construção	3,2	4,5	1,3	1,5
 Transporte aéreo	0,4	0,8	0,0	0,1
 Demais setores	160,1	132,8	0,6	0,5
<b>Total</b>	<b>370,7</b>	<b>331,1</b>	<b>7,3</b>	<b>8,4</b>

Nota: Calculamos a intensidade de emissões financiadas de Escopo 3 pela razão entre as emissões financiadas e o saldo da carteira de crédito, cobrindo todas as operações de crédito Pessoa Jurídica com classificação setorial em nossa base de dados (cobertura de 92,1% em 2021 e de 96,1% em 2020). Como resultado, tivemos em 2021 uma intensidade de 0,020 e em 2020 uma intensidade de 0,025 milhões de toneladas de CO<sub>2</sub>/R\$ bilhões.

## Emissões Investidas

Realizamos ainda os cálculos das emissões investidas pela BRAM para os anos de 2019 e 2020, para renda fixa corporativa e renda variável, aumentando ainda mais a cobertura de análise das emissões da organização Bradesco.

Para os cálculos da carteira investida também utilizamos a classe de ativos Business Loans and Unlisted Equity da metodologia PCAF e as opções de cálculo de score 1, 2 e 5. O cálculo da carteira investida também considerou as emissões de Escopo 1 e Escopo 2 de cada cliente ou setor avaliado, como determinado pela metodologia.

### Emissões investidas BRAM renda fixa – metodologia PCAF

	dez./20	dez./19
Valor da carteira avaliada (R\$ bilhões)	72,2	46,6
Emissões financiadas (milhões de toneladas de CO <sub>2</sub> )	0,76	0,48
Categoria cálculo PCA	Business Loans and Unlisted Equity	
Negócios contemplados	Carteira de Investimento Pessoa Jurídica	
Cobertura da carteira de investimento PJ <sup>1</sup> (%)	100	100
Score de qualidade da análise – ponderado	4,62	2,39

1. O índice de cobertura da carteira de investimento PJ foi calculado pela razão entre o valor da carteira de crédito avaliada pela metodologia PCAF e o valor da carteira total de crédito Pessoa Jurídica.

### Emissões investidas por setor – renda fixa

	2020	2019	2020	2019
	Carteira de crédito (R\$ bilhões)		Emissões investidas (milhões tCO <sub>2</sub> )	
 Energia elétrica	8,00	4,69	0,319	0,130
 Armazenamento	1,81	0,90	0,003	0,001
 Transporte terrestre	1,40	0,62	0,220	0,236
 Tratamento e distribuição de água	0,98	0,27	0,007	0,003
 Derivados de petróleo	0,83	0,86	0,058	0,060
 Farmacêuticos e cosméticos	0,71	-	0,010	-
 Comércio varejista	0,70	0,52	0,011	0,010
 Atividades imobiliárias	0,69	0,32	0,002	0,001
 Produtos químicos	0,68	-	0,027	-
 Comércio por atacado	0,61	1,18	0,007	0,018
 Serviços de saúde	0,53	0,15	0,056	0,001
 Alimentos	0,29	0,08	0,005	0,001
 Demais setores	55,00	36,97	0,033	0,018
<b>Total</b>	<b>72,23</b>	<b>46,56</b>	<b>0,758</b>	<b>0,479</b>

Nota: Calculamos a intensidade de emissões investidas de Escopo 3 pela razão entre as emissões e o saldo da carteira de investimento (cobertura de 100% da carteira investida de 2019 e 2020). Como resultado, tivemos em 2020 uma intensidade de 0,011 e em 2019 uma intensidade de 0,010 milhões de toneladas de CO<sub>2</sub>/R\$ bilhões.

## Sustentabilidade no Bradesco

### Emissões investidas BRAM renda variável – metodologia PCAF

	dez./20	dez./19
Valor da carteira avaliada (R\$ bilhões)	23,9	18,0
Emissões financiadas (milhões de toneladas de CO <sub>2</sub> )	0,48	0,36
Categoria cálculo PCA	Business Loans and Unlisted Equity	
Negócios contemplados	Carteira de Investimento Pessoa Jurídica	
Cobertura da carteira de investimento PJ <sup>1</sup> (%)	100	100
Score de qualidade da análise – ponderado	3,17	3,21

1. O índice de cobertura da carteira de investimento PJ foi calculado pela razão entre o valor da carteira de crédito avaliada pela metodologia PCAF e o valor da carteira total de crédito Pessoa Jurídica.

### Emissões investidas por setor – renda variável

	2020	2019	2020	2019
	Posição em Renda Variável (R\$ bilhões)		Emissões investidas (milhões tCO <sub>2</sub> )	
 Serviços de arquitetura	4,81	2,78	0,106	0,061
 Derivados de petróleo	2,07	2,098	0,144	0,152
 Seguros e planos de saúde	2,04	0,62	0,005	0,002
 Comércio varejista	1,97	1,56	0,014	0,010
 Energia elétrica	1,23	1,48	0,036	0,047
 Papel e celulose	1,10	0,40	0,010	0,005
 Metalurgia e siderurgia	0,61	0,16	0,099	0,030
 Serviços de saúde	0,55	0,11	0,018	0,000
 Alimentos	0,48	0,49	0,015	0,013
 Bebidas	0,48	0,37	0,009	0,009
 Produtos químicos	0,01	0,09	0,001	0,010
 Demais setores	8,53	7,83	0,019	0,018
<b>Total</b>	<b>23,87</b>	<b>17,99</b>	<b>0,476</b>	<b>0,357</b>

Nota: Calculamos a intensidade de emissões investidas de Escopo 3 pela razão entre as emissões e o saldo da carteira de investimento (cobertura de 100% da carteira investida de 2019 e 2020). Como resultado, tivemos em 2020 e 2019 uma intensidade de 0,020 milhões de toneladas de CO<sub>2</sub>/R\$ bilhões.

Estamos trabalhando para, nos próximos ciclos, incluir outras classes de ativos, aplicar mais dados de emissões de clientes e cobrir avaliações específicas sobre produtos e serviços. Em razão de possíveis atualizações metodológicas e

próximas melhorias em fontes de informação, os resultados publicados de 2021 serão revisados em anos posteriores para garantir a comparabilidade e a consistência da contabilização de emissões financiadas em nossas carteiras.

## Negócios Climáticos

Nossa maior capacidade de influenciar positivamente o meio ambiente e a economia está no modo como conduzimos e direcionamos nossos negócios como agente financeiro. Uma das nossas frentes de atuação foca a oferta de produtos e serviços, além de assessoria, para apoiar os clientes na transição para uma economia de baixo carbono e mais resiliente aos potenciais impactos causados pelas mudanças no clima.

### Letra Financeira Climática

Lançamos em dezembro de 2020 nosso primeiro título de dívida atrelado a critérios de sustentabilidade, a Letra Financeira Climática, que captou R\$ 1,2 bilhão. Destinamos o recurso para financiamento ou refinanciamento de projetos e ativos nos setores de energia renovável, eficiência energética e operacional, transporte limpo e construções sustentáveis.

A emissão seguiu os critérios estabelecidos em nosso *framework* de Finanças Climáticas, baseado nas principais referências internacionais, e contou com verificação por consultoria independente (*second-party opinion*). Estamos monitorando os impactos positivos resultantes, em especial as emissões de carbono evitadas, que divulgaremos no site [www.bradescosustentabilidade.com.br](http://www.bradescosustentabilidade.com.br).

### Financiamento à Energia Solar

Reconhecendo o potencial que o Brasil tem de utilizar a energia solar para ampliar a geração nacional de energia, por apresentar um dos maiores níveis de incidência solar no mundo, oferecemos a Pessoas Físicas e Jurídicas o CDC Fotovoltaico, uma linha de crédito para a aquisição e instalação de equipamentos de energia solar em imóveis.

Em 2021, a venda desse produto somou mais de R\$ 619 milhões, mantendo nossa tendência de crescimento no financiamento à geração desse tipo de energia.





### **Apoio à Energia Renovável**

Como um dos principais agentes financeiros do País para o setor de energia renovável, em 2021 o BBI assessorou 18 operações destinadas à geração, transmissão e distribuição de energia elétrica de fontes renováveis, somando R\$ 8,2 bilhões, um valor quase três vezes maior que o registrado em 2020.

### **Integração Lavoura, Pecuária e Floresta (ILPF)**

Somos o único banco associado da Rede ILPF, organização público-privada, composta das empresas Embrapa, Cocamar, John Deere, Sygenta e Soesp. A rede tem o objetivo de acelerar a adoção do sistema ILPF no Brasil, por gerar benefícios socioambientais, climáticos e financeiros ao integrar produções agrícola, pecuária e florestal.

### **Programa ABC**

Repassamos recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) para a promoção de uma agricultura menos intensiva em carbono por meio do Programa Agricultura de Baixo Carbono (ABC).

### **Operação Calamidade**

Na Bradesco Auto/RE, possuímos condições específicas atreladas aos nossos produtos, voltadas para a cobertura de eventos decorrentes de fenômenos climáticos. O ramo Residencial possui cobertura para vendavais, granizo e alagamento, garantindo aos nossos segurados suporte eficiente em caso de sinistros. Para o atendimento em situações climatológicas atípicas, temos um plano de ação para o atendimento aos sinistros de seguros residenciais: a Operação Calamidade, também chamada de Atendimento em Situação Climatológica Severa. Esse plano de ação, já acionado em 34 ocasiões desde seu início, em abril de 2015, visa reduzir, para o menor prazo possível, o atendimento aos sinistros e o pagamento das indenizações aos segurados afetados por tragédias naturais. Em 2021, a Operação Calamidade foi deflagrada duas vezes. Foram 723 clientes indenizados em cinco cidades, com um total de pagamentos de aproximadamente R\$ 3,3 milhões.

## Mudanças Climáticas no Grupo Segurador

No Grupo Bradesco Seguros, também adotamos as mudanças climáticas como um pilar estratégico. Em 2021 participamos de dois grupos de trabalho que tratam desse desafio:

■ **Projeto Piloto da UNEP FI:** Tem como objetivo guiar a implementação das recomendações dos Principles for Sustainable Insurance (PSI) e da TCFD, relacionados aos riscos climáticos físicos e de transição, além de oferecer suporte para uma transição de portfólio Net-Zero até 2050.

■ **Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF):** Criado em parceria com o Net-Zero Insurance Alliance (NZIA), o grupo de trabalho com as maiores seguradoras do mundo tem o objetivo de desenvolver uma metodologia global de mensuração e reporte de emissões da carteira de subscrição. A aplicação da metodologia deverá trazer conhecimento do perfil do risco do portfólio de clientes e estimulará abordagens inovadoras para apoiar os clientes no processo de transição.

Entendemos que as mudanças climáticas trazem riscos físicos e de transição que impactam diretamente a sinistralidade, mas trazem também novas oportunidades de negócios. Assim, contamos com um grupo de trabalho com executivos das empresas da Organização que atua na identificação e desenvolvimento de novos negócios e produtos climáticos.

Para auxiliar nossos clientes na adaptação às mudanças do clima, a Bradesco Auto/RE possui ainda um plano de ação chamado Operação Calamidade ou Atendimento em Situação Climatológica Severa, que reduz para o menor prazo possível o atendimento aos sinistros e o pagamento das indenizações por tragédias naturais.

 **Saiba mais em**  
*Negócios Climáticos*

Promovemos também o desenvolvimento tecnológico com ações voltadas para ampliar o acesso a serviços financeiros da população via canais digitais, o que gera menor necessidade de os clientes e funcionários se deslocarem, reduzindo potencialmente a emissão de gases de efeito estufa, o consumo de combustíveis e a utilização de papel.

 **Saiba mais em**  
*Bradesco Seguros – Gestão Ambiental*

Participamos da estratégia corporativa de Ecoeficiência da Organização, por meio de melhorias nos nossos processos, buscando a redução no consumo de recursos naturais e na geração de resíduos, promovendo a conscientização ambiental do Grupo Segurador e mensurando nossos avanços.

Ademais, contribuímos com os dados de emissões diretas (Escopo 1), indiretas provenientes da compra de energia (Escopo 2) e indiretas originadas na cadeia de valor (Escopo 3), com a quantificação dos GEE do Grupo Segurador, que são considerados no inventário de emissões da Organização.

## Cidadania Financeira

Com base na revisão da nossa Estratégia de Sustentabilidade, definimos Cidadania Financeira como um pilar estratégico, levando em consideração a relevância do tema nos nossos negócios e o potencial que temos de contribuir positivamente para o desenvolvimento socioeconômico e bem-estar financeiro da sociedade.

Nossa abordagem à Cidadania Financeira passa pela promoção da inclusão e educação financeira, que busca oportunizar o desenvolvimento de capacidades e autoconfiança para que as pessoas possam gerenciar seus recursos cientes dos riscos e das oportunidades.

Em 2021, com o objetivo de capacitar os nossos funcionários sobre o tema de cidadania financeira e relacionamento com clientes, disponibilizamos uma trilha on-line, que aborda temas como saúde, cidadania e orientação financeira, entre outros.

Para que essas iniciativas resultem em benefícios sociais e econômicos significativos, proporcionamos um ambiente de negócios seguro e confiável, para a proteção ao consumidor, disponibilizando canais de atendimento eficazes para todos os *stakeholders*.

Buscamos exercer nosso potencial positivo na Cidadania Financeira por meio de quatro condições integradas:

### Inclusão Financeira

Levar produtos e serviços financeiros a todos os brasileiros, por meios físicos e digitais, a fim de oportunizar o desenvolvimento de todas as regiões do País.

### Educação Financeira

Apoiar a saúde financeira do brasileiro, melhorando a capacidade de gerenciamento das suas finanças, tornando-o mais resiliente e capacitado para alcançar seus objetivos.

### Proteção do Consumidor

Garantir proteção aos clientes e não clientes, incluindo aqueles com potenciais vulnerabilidades, disponibilizando informações e canais de atendimento em ambiente seguro.

### Participação

Fortalecer o nosso relacionamento com os reguladores, os clientes e a sociedade, com diálogo constante e abertura a processos de melhoria contínua com base na percepção dessas interações.

## Inclusão Financeira

GRI 203-2

Ser um banco com foco no cliente é entender que existem demandas e necessidades variadas para cada público. A inclusão financeira é, portanto, parte do nosso propósito, e por isso há quase 80 anos atuamos estrategicamente na bancarização dos brasileiros.

### Acesso aos Nossos Produtos e Serviços Financeiros em Todo o Território Brasileiro

Estamos presentes em todas as regiões do País, com o objetivo de facilitar o acesso de todos os brasileiros ao sistema bancário, ao crédito, a informações financeiras e a outras soluções. 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 2021, registramos 1.384 PAs em cidades onde não há outra instituição financeira.

Democratizamos o acesso ao sistema bancário também com inovação e evolução tecnológica. Alcançamos os mais diferentes públicos com nossas plataformas digitais gratuitas e acessíveis, que disponibilizam serviços financeiros diversificados. Destacamos o banco digital Digio, a carteira Bitz (que atingiu a marca de 6,2 milhões de *downloads* em 2021) e a plataforma next (atualmente com 10 milhões de clientes, dos quais 6,2 milhões foram alcançados em 2021).

#### Saiba mais em

- *Materialidade e Estratégia*
- *Transformação Digital*

Com o objetivo de atender às necessidades e potenciais vulnerabilidades de cada cidadão, atreladas às suas finanças, possuímos um portfólio diversificado com produtos e serviços financeiros compatíveis com perfil, momento de vida, necessidade e capacidade financeira de cada cliente.

### Barco Voyager V

Potencializando a nossa agenda de inclusão, mantemos há mais de dez anos uma agência flutuante na Amazônia, embarcada no Barco Voyager V, que leva serviços e produtos bancários para comunidades ribeirinhas, às margens do rio Solimões.

 Saiba mais em  
Amazônia



## Soluções Focadas em Crianças e Adolescentes

■ **Click-Conta:** Conta exclusiva para jovens de até 17 anos. Nela, é possível programar a mesada e ainda realizar saques, além de contar com um portal exclusivo, no qual disponibilizamos dicas e simuladores para ajudar a fazer o dinheiro render.

■ **nextJoy:** Parceria entre next e Disney, o nextJoy é uma conta para crianças e adolescentes com conteúdo de educação financeira, a fim de orientar sobre o uso sustentável dos recursos financeiros, utilizando trilhas educacionais elaboradas por pedagogos, com diversas atividades lúdicas.

## Inclusão e Educação Financeira para Micro e Pequenas Empresas

Para promover o acesso a produtos bancários às micro e pequenas empresas, disponibilizamos serviços financeiros e oferta de produtos robustos e consolidados.

■ **Portal Contrate Online:** Oferta produtos de diversos segmentos com diferentes parceiros para correntistas e não correntistas, democratizando o acesso a produtos e serviços bancários.

■ **Plataforma MEI:** Provedor de serviços financeiros e não financeiros destinados aos microempreendedores individuais, com vantagens exclusivas. Ao fim de 2021, a Plataforma totalizou 2,4 milhões de acessos. O acesso é facilitado via App para que todos os microempresários possam consumir e acessar seus produtos e serviços, via Internet ou celular.

➤ **Saiba mais em**  
Transformação Digital

■ **Microcrédito Produtivo Orientado (MPO):** Focado em micro e pequenos empreendedores com faturamento anual de até R\$ 360 mil, para incentivo à geração de trabalho e renda. Outra forma de atuação é o repasse do microcrédito via Depósito Interfinanceiro de Microcrédito para Cooperativas de Crédito da Região Sul do Brasil e para Bancos de Desenvolvimento do Nordeste e da Amazônia. Considerando apenas nossas linhas de microcrédito produtivo, em dezembro de 2021 nossa carteira de crédito era de R\$ 551 milhões.

■ **Arranjos Produtivos Locais (APLs):** Somos a única organização privada do setor a participar dos grupos de trabalho para APLs, iniciativa do governo federal. Nosso trabalho atende a mais de 45,9 mil empresas, de 57 setores, em 1.543 municípios. Atuamos em 429 APLs e em dezembro de 2021 nossa carteira de crédito era de R\$ 23,8 milhões.

## Educação Financeira

SASB FN-CB-240a.4

Oferecemos diversas iniciativas e soluções com dicas e conteúdos de Educação Financeira para funcionários e para clientes – uma iniciativa que auxilia no planejamento e controle de gastos, assim como em investimentos para necessidades futuras.

Em nosso site ([banco.bradesco/educacaofinanceira](http://banco.bradesco/educacaofinanceira)), possuímos uma página exclusiva sobre o tema, elaborada com base nos estudos de *benchmark* nacional e internacional e conteúdos baseados em psicologia econômica. O portal traz aos usuários as melhores práticas de controle orçamentário e contratação de produtos e serviços, tendo como destaque os itens Crédito Responsável, Estou no Vermelho, Despesas, Rendimentos, Dinheiro em Família, Meus Projetos, Produtos Financeiros e Ferramentas. Tudo com *layout* acessível para pessoas com deficiência visual e a possibilidade de se adequar a qualquer dispositivo móvel, ampliando assim as possibilidades de acesso. A tradutora digital Íris está disponível para pessoas com deficiência auditiva, por meio do Internet Banking.

Além disso, nossa universidade corporativa, a Unibrad, realiza programas de Educação Financeira para líderes e funcionários da Organização e para a população em geral, promovendo, de forma efetiva, a inclusão e acesso ao tema. São 30 soluções de Educação Financeira em seu portfólio, disponibilizadas de maneira presencial ou digital para o setor privado, o público e o terceiro setor.

### Saiba mais em

- A Unibrad – Bradesco
- A Unibrad – Bradesco – Cursos
- Transformação Digital
- Produtos e Serviços Exclusivos
- Ágora Academy
- Foco no Cliente
- Pós-Venda e Transformação Digital
- Alicerce para Transformação Digital

## Soluções que Apoiam a Administração das Finanças

■ **Meus Bancos (App):** No nosso App, o cliente pode ter uma visão consolidada da sua vida financeira, além de *insights* personalizados com base em informações compartilhadas entre suas contas no Bradesco.

### Saiba mais em

*Transformação Digital – Open Finance*

■ **Palestras de Educação Financeira:**

Elaboradas para demonstrar de forma simples e lúdica que criar e manter um orçamento familiar é algo que está ao alcance de qualquer pessoa. Durante as palestras, são também distribuídas as cartilhas Cuide Bem do Seu Dinheiro, que trazem orientações sobre o tema. Em 2021, consolidamos mais de 1.750 participações em empresas de todo o País, reforçando a temática do bem-estar financeiro, com enfoque no contexto atual de restrições e crise. Desde 2014, quando foi implementada, a iniciativa já soma mais de 70 mil participações.

### Saiba mais em

*Programa Ideação*

■ **Saber para Crescer:** Canal educativo com plataforma de relacionamento próxima do público-alvo, por meio do qual são compartilhadas dicas e ideias em linguagem simples e objetiva. Os conteúdos contemplam as categorias Renda Extra, Mundo e Cultura, Bolso Consciente, Pensando no Futuro, Rotina Inteligente e Você Empreendedor. São aproximadamente dois posts publicados mensalmente no blog e na página no Facebook, que reúne cerca de 490 mil fãs.

### Renegociação de Dívidas

Oferecemos condições de renegociação diferenciadas, observando o perfil da dívida e as necessidades de cada pessoa. Para isso, os clientes dispõem de uma estrutura de autosserviço em nossos canais digitais e de plataformas de parceiros para cumprir com seus compromissos, sempre de forma simples, rápida e intuitiva, além de poder contar com o tradicional apoio da rede de agências do Banco.

Em 2021, foram realizadas mais de 15 mil salas de renegociações, atendendo mais de 81 mil pessoas em todo o Brasil.

 **Saiba mais em**  
*Renegociação de Dívidas*

### Proteção do Consumidor

Temos como um de nossos objetivos garantir a proteção ao consumidor, oferecendo informações sobre condições, taxas, preços, prazos e formas de pagamento de nossos produtos e serviços de forma clara e transparente, para que o cliente faça uma aquisição adequada e consciente.

Nesse contexto, realizamos a série de vídeos Proteja-se, abordando a importância da segurança da informação de uma maneira descontraída e atrativa, para reforçar os cuidados que cada um deve ter em relação ao tema. Os vídeos trazem dicas e cuidados em assuntos como falso contato, ida ao banco, e-mails maliciosos, exposição nas mídias sociais e rede de computadores infectados. Destacamos também o processo de alertas quanto ao crédito responsável, garantindo que qualquer contratação, tanto em agências quanto em canais digitais, esteja atrelada a alertas definidos pelo Código de Autorregulação Bancária.

### Proteção ao Público Vulnerável

Compreender as necessidades, o momento de vida e o perfil de nossos clientes é fundamental para prezarmos os relacionamentos sustentáveis que tragam valores para todos, inclusive nossos clientes.

Nesse contexto, atuamos com o conceito de Cliente Potencialmente Vulnerável (CPV), que busca refinar as tratativas no atendimento ao cliente observando as graduações de eventuais dificuldades de entendimento e de autogerenciamento da carteira financeira de cada um deles.

A identificação dos graus de vulnerabilidade é fundamental para o aperfeiçoamento contínuo da abordagem, do atendimento e das jornadas disponíveis aos nossos clientes, considerando suas particularidades, prezando sempre o acesso a informações claras e transparentes, de forma que todos os clientes tenham plenas condições para uma tomada de decisão consciente a respeito de seus produtos e serviços.

Enxergamos os clientes com graus elevados de vulnerabilidades com especial atenção, e assim ações, iniciativas e controles estão sendo constantemente realizados para que esse público possua segurança e confiança na Organização e em seus processos.

 **Saiba mais em**  
*Foco no Cliente*

#### Destaques no Tratamento do Público Vulnerável

- **Instrução Normativa de Clientes Potencialmente Vulneráveis:** Descreve como deve ser a jornada assertiva, os graus de vulnerabilidade e o papel de todos os envolvidos.
- **Script para clientes em situação de vulnerabilidade:** Atuamos com *scripts* diferenciados no atendimento ao cliente, permitindo um atendimento adequado à sua situação.

## Participação

Assumimos a responsabilidade de divulgar nossas políticas, iniciativas e resultados por meio de canais amplamente acessados, utilizando linguagem simples, clara e objetiva. Além disso, possuímos canais de comunicação com o cliente para que ele possa realizar reclamações sobre qualquer assunto relacionando ao Banco.

O programa Somos Todos Ouvidoria, por exemplo, tem como objetivo promover a celeridade no tratamento das reclamações e evitar que elas migrem para a segunda instância.

Possuímos também o serviço de pós-venda, no qual contactamos o cliente de forma ativa para entender a satisfação e a facilidade que ele teve ao contratar o produto ou serviço. No mesmo processo, abrimos espaço para que o cliente opine sobre melhorias ou mudanças, o que nos ajuda a aprimorar nossos produtos. Isso estreita a relação entre cliente e Banco, garantindo a sua participação no processo.

## PRB – Compromisso com a Saúde e Inclusão Financeira

Reconhecemos nosso papel de agente transformador da sociedade e o nosso potencial de alavancar financeiramente pessoas e negócios.

Nesse sentido, demonstramos pioneirismo ao ser o primeiro banco brasileiro ao assumir, em maio de 2022, o PRB Compromisso com a Saúde e Inclusão Financeira, vinculado ao braço financeiro do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (ou UNEP FI, na sigla em inglês).

O compromisso está alinhado a uma das metas dos Princípios para Responsabilidade Bancária

(PRB) e reforça uma das agendas prioritárias da nossa Estratégia de Sustentabilidade – a Cidadania Financeira. Assim, nos comprometemos em divulgar metas de promoção de inclusão, saúde, bem-estar financeiro dos cidadãos, convergindo assim com Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), em especial os ODS 4, 5, 8 e 10.

Reforçamos, portanto, nosso posicionamento estratégico em potencializar a inclusão e a educação financeira no Brasil, coerentemente com o nosso propósito e compromisso com o desenvolvimento sustentável.

## Direitos Humanos

GRI 103-2, 103-3: Avaliação de Direitos Humanos

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

Adicionalmente, apoiamos compromissos voluntários que contribuem para o desenvolvimento do tema. Dentre esses compromissos, aderimos aos Princípios do Equador, Pacto Global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O foco na prevenção e monitoramento para a proteção dos Direitos Humanos está fortemente estruturada e amplamente divulgada nos nossos valores e cultura.

Com a missão de respeitar e proteger os direitos fundamentais, incorporando as melhores práticas do mercado e seguindo a orientação dos órgãos que estabelecem diretrizes de responsabilidade social, desde 2018, divulgamos nossas diretrizes de atuação por meio da Política Corporativa e

implementamos o processo de mapeamento e priorização dos direitos humanos em nossas atividades, que revisamos a cada dois anos.

Além da Política Corporativa de Direitos Humanos, tratamos o tema de forma conjunta e integrada com diversas Políticas e Normas internas como o Código de Ética, Norma de Responsabilidade Socioambiental, Política de Sustentabilidade, Norma de Risco Socioambiental, Norma do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, Política de Gestão de Recursos Humanos, Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Compras, Política de Diversidade e Inclusão, entre outras. Essa estrutura normativa estabelece diretrizes específicas de direitos humanos para a prevenção dos riscos a que estamos expostos nas relações com os nossos funcionários, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade.

Contamos com processos de *due diligence*, para identificar de forma proativa e sistemática os possíveis impactos aos direitos humanos e onde eles podem ocorrer. Adicionalmente, por meio de processos de gestão dos riscos identificados, desenvolvemos medidas mitigadoras e quando necessário, atuamos na remediação.

Na relação com nossos fornecedores, por meio do Fornecedor + Sustentável Bradesco, nosso programa de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos, busca identificar, avaliar, monitorar e mitigar os riscos socioambientais inerentes aos serviços e produtos que nos são fornecidos, e também promover o respeito aos princípios éticos de integridade e sustentabilidade, com ênfase em direitos humanos e gestão socioambiental. Para isso, fundamentamos nosso checklist de autoavaliação e auditoria, in loco ou remota, sobre 3 pilares:

**Responsabilidade Social**

**Meio Ambiente**

**Saúde e Segurança**

Realizamos auditorias são realizadas para todos os fornecedores considerados críticos sob do ponto de vista socioambiental. Após as auditorias, o fornecedor precisa traçar planos de ação para as não conformidades e oportunidades de melhorias identificadas. Os fornecedores, cuja autoavaliação apontou risco alto ou altíssimo, podem passar por auditoria in loco ou remota no ano seguinte.

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

Na Bradesco Cartões, como forma de mitigação dos riscos e proteção aos Direitos Humanos, prevemos nos contratos de correspondentes bancários vinculados a *joint ventures* (JVs), para a venda de cartões de crédito, empréstimos e recebimento de faturas, cláusulas e disposições específicas de combate ao trabalho infantil e escravo e respeito ao meio ambiente, entre outros.

Além disso, ainda que havendo autonomia de atuação entre as partes dentro de suas responsabilidades nas JVs, tendo em vista que os funcionários dos sócios geralmente estão subordinados ao próprio código de ética do varejista, distribuimos nosso Código de Ética para conhecimento e aprimoramento da qualidade e das condições de trabalho, bem como do impacto social e ambiental. Realizamos ainda visitas periódicas como mecanismo de acompanhamento e, quando constatado possível desvio de conduta, encaminhamos para providências dos mais altos comitês gestores das parcerias.

Sendo signatária dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI), nossa *asset management*, a BRAM, traz a sua contribuição para os temas relativos a Sustentabilidade, e age para a prevenção de riscos e potenciais impactos decorrentes de aspectos ASG no desempenho de seus ativos. Ela possui regulamento de investimento responsável, que aborda situações de respeito e mecanismos de controle de premissas aos direitos humanos e trabalhistas e impactos sobre o meio ambiente e as mudanças climáticas.

## Sustentabilidade no Bradesco

Como parte do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, mantemos um processo estruturado para a tratativa das manifestações relativas a eventuais violações aos Direitos Humanos e para o monitoramento de indicadores relacionados. Também são disseminados periodicamente conteúdos e realizadas capacitações sobre o tema.

Buscamos de forma incessante em nosso modelo de Gestão de Recursos Humanos promover o respeito e a transparência nas relações com os funcionários, investindo no desenvolvimento e na valorização do ser humano, sem discriminação e em um ambiente saudável, seguro e ético.

Nossa Gestão de Recursos Humanos está estruturada de forma a implementar ações e promover equidade de gênero, inclusão social, capacitação e desenvolvimento, qualidade de vida, bem-estar e saúde dos funcionários e colaboradores.

A fim de coibir o desrespeito aos Direitos Humanos, além das políticas e normas, publicadas no Sistema Normativo para todo o nosso quadro, promovemos ações de sensibilização, como os vídeos sobre ética e assédio, o *e-learning* sobre o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa e a divulgação dos canais de denúncias para toda a nossa Organização.

Nosso Canal Corporativo de Denúncias está disponível para administradores, funcionários, aprendizes, estagiários, prestadores de serviços e demais partes interessadas, para o registro de denúncias/manifestações de situações ou suspeitas de atos ilícitos tais como fraudes, lavagem de dinheiro, corrupção, conflito de

interesses, conduta irregular, etc., com a prerrogativa de anonimato, confidencialidade e sigilo das informações prestadas. Todas as denúncias/manifestações relacionadas a assédio moral e sexual, discriminação, exigências trabalhistas e segurança e saúde ocupacional são direcionadas para análise e tratativas pelo DRH-Responsabilidade Social.

### Mitigação e Remediação de Direitos Humanos

Possuímos processos estruturados para avaliação de Direitos Humanos em nossas relações de negócios, conforme normativo específico de gerenciamento de risco socioambiental.

#### Saiba mais em

*Gerenciamento de Riscos Socioambientais*

Especificamente para projetos, avaliamos a aderência às diretrizes de Direitos Humanos por meio de processo de *due diligence*, que possibilita a identificação dos riscos diretos e indiretos advindos de impactos em comunidades locais e tradicionais, reassentamentos involuntários, terras indígenas, quilombolas, trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, exploração sexual, tráfico de pessoas e direitos trabalhistas.

Após avaliação socioambiental, quando necessário, são incluídas cláusulas contratuais específicas e/ou elaborados planos de ação para adequação de aspectos relevantes de Direitos Humanos, que são monitorados de forma que possibilite, por exemplo, acompanhar as temáticas referentes à realocação de comunidades e o atendimento às exigências aos órgãos reguladores. Se no decorrer do monitoramento for constatado que o cliente não tem cumprido integralmente as cláusulas socioambientais contratuais, podemos suspender futuras liberações de recursos ou até mesmo liquidar antecipadamente o contrato.

Como exemplo dessa avaliação, em 2021, durante o processo de monitoramento de um complexo eólico, identificamos o não atendimento da Norma Regulamentadora nº 24 – Condições Sanitárias dos Locais de Trabalho, e propusemos ações para regularização, a quais serão acompanhadas no próximo ciclo de monitoramento.

Destacamos que, em 2021, monitoramos 30 projetos. Estes passaram por *due diligence* dos critérios ambientais, sociais e de Direitos Humanos, ou seja, passaram por ações de mitigação. Em relação aos casos de remediação, nenhum dos nossos projetos apresentaram violações aos Direitos Humanos.

### Estudos de Casos em Direitos Humanos

#### Caso 1: Manutenção de Renda para Produtores Rurais Impactados

Ao avaliar o financiamento da instalação de uma usina hidrelétrica, verificamos nos estudos ambientais a existência de famílias de pequenos produtores rurais que teriam suas terras alagadas pela formação do lago da usina. No processo de engajamento com o cliente para a verificação dos estudos de impactos socioambientais e medidas de mitigação ou compensação propostas, identificamos uma inovadora solução que contribuirá para a manutenção de renda para o público afetado pelo alagamento. O empreendedor propôs participação acionária na usina hidrelétrica, por meio da constituição de uma sociedade de propósito específico, constituída pelos produtores rurais. Desta forma, ao longo de toda a vida útil do empreendimento, eles receberão parte da geração de caixa do empreendimento, decorrente da venda de energia. Durante o processo de análise, quase todos os produtores já haviam formalmente

aceitado a proposta. Diante do exposto, bem como da verificação das ações e programas de mitigação dos demais riscos socioambientais, o Bradesco aprovou a operação.

#### Caso 2: Atendimento às Comunidades Reassentadas e Regularização de Terras

Ao avaliar proposta de crédito para outra Usina, analisamos o andamento dos trabalhos de atendimento às comunidades reassentadas e regularização de terras, entre outros aspectos ambientais. Realizamos visita técnica ao empreendimento, juntamente com o consórcio de bancos, observando os padrões de desempenho do International Finance Corporation (IFC) e, atestamos as ações que garantem o fornecimento de água potável a essas comunidades, bem como as melhorias realizadas em relação às novas residências destinadas ao reassentamento. O cliente atendeu às exigências estabelecidas pelo órgão ambiental, contribuindo positivamente para a redução dos riscos socioambientais. Sendo assim, o Bradesco concedeu o crédito pleiteado.

#### Caso 3: Financiamento Não Aprovado

Ao analisar o financiamento de um terminal portuário, foi constatada: impacto indireto em terras indígenas; necessidade de realocação de comunidades próximas e impacto em artefatos arqueológicos. Diante dos potenciais riscos identificados, solicitamos mais evidências tais como estudos e anuências dos órgãos gestores, todavia não foram apresentados. Essas ocorrências, se não foram gerenciadas com boas práticas socioambientais, podem levar à violação aos direitos humanos, tal como descrito no artigo 27º da Declaração Universal dos Direitos Humanos. Desta forma, o Bradesco não prosseguiu com o financiamento.

#### Saiba mais em

*Gerenciamento de Riscos Socioambientais*

## Comunicação e Engajamento para Sustentabilidade

Nossos funcionários, assim como todas as outras pessoas, são confrontados diariamente com evidências de mudanças climáticas e outras questões urgentes e desafiadoras da sociedade. Acreditamos que o trabalho na Organização pode viabilizar que se tornem agentes de transformação, suprimindo necessidades individuais de contribuição e sendo peça fundamental para gerarmos as mudanças necessárias e potencializar a gestão de aspectos ASG.

Por isso, buscamos formas eficientes de reforçar nossa estratégia e mantemos comunicação frequente com o nosso quadro de funcionários, informando sobre pilares estratégicos, performance e novos compromissos assumidos para a promoção da sustentabilidade.

Em 2021, profissionais do Departamento de Sustentabilidade participaram de diversos eventos para disseminação de conhecimentos acerca de temas ASG para públicos específicos, como funcionários de setores voltados à inovação e do segmento Corporate, estagiários, entre outros, com a participação de mais de 4 mil pessoas ao longo do ano.

Entre as iniciativas para capacitar e promover o engajamento e prepará-los para multiplicar e desmistificar o tema dentro do banco, destacamos a criação do programa Embaixadores da Sustentabilidade, em parceria com a Unibrad, nossa universidade corporativa. O programa conta com 40 embaixadores – 65% são mulheres e 35% são homens – de 27 áreas diferentes.

Também disponibilizamos por meio da Unibrad uma trilha de soluções focadas em cidadania e sustentabilidade, visando à capacitação de nossos profissionais nos temas centrais às instituições financeiras.

### Bradesco Seguros

Na Bradesco Seguros, realizamos o acultramento das áreas e empresas do Grupo e de outros *stakeholders*. Realizamos engajamentos nas cinco empresas do Grupo (BSP Empreendimentos Imobiliários, Bradesco Auto/RE, Bradesco Capitalização, Bradesco Saúde e Bradesco Vida e Previdência), além de diversas áreas na *holding* e *stakeholders*.

**Semana do Meio Ambiente:** Em comemoração à Semana do Meio Ambiente, ocorrida em junho de 2021, realizamos um webinar sobre A Importância das Práticas de Sustentabilidade na Bradesco Seguros. O evento contou com a participação dos executivos do Grupo Bradesco Seguros e a UNEP FI (Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente). Na ocasião, os executivos convidados trouxeram de que forma sua respectiva área/empresa tem atuado, destacando seus negócios sustentáveis, tendências do setor e o como têm contribuído para a empresa, fazendo o *link* com os pilares ASG. O webinar aconteceu em formato de debate, em que os painéis foram moderados pela representante da UNEP FI. O webinar contou com mais de 1,2 mil visualizações. Em parceria com Você em Boa Companhia, realizamos enquetes nas redes sociais sobre o tema valendo pontos para a 7ª Temporada da Galeria Bonita de se Ver, no total foram 2.086 participações. Além disso divulgamos conteúdos nos canais internos e externos sobre a Semana do Meio Ambiente, com a intenção de reforçar o compromisso com um futuro mais sustentável.

### **Participação na Mesa Redonda da UNEP FI:**

A Mesa Redonda sobre Finanças Sustentáveis da UNEP FI, que aconteceu entre o dia 31 de agosto a 2 de setembro, teve por objetivo discutir o papel do setor bancário, de seguros e de investimentos em formular estratégias para tratar desafios e oportunidades de uma recuperação verde durante a transição para um futuro sustentável, inclusivo e com baixa emissão de carbono na América Latina e Caribe. A Área de Sustentabilidade da Bradesco Seguros foi convidada a participar do painel Promovendo Saúde Financeira e Inclusão para uma Sociedade Resiliente.

**Aniversário PSI:** Desde 2012, o Grupo Bradesco Seguros faz parte dos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros, sendo a primeira seguradora brasileira a assinar o compromisso. Com isso, para celebrar o Aniversário de 9 anos do PSI, bem como a permanência voluntária da seguradora nesse compromisso, divulgamos o relatório de iniciativas referente ao ano de 2020 no site da UNEP FI, o braço financeiro da ONU.

### **Workshop Landscape of Microinsurance Study – Brazil (Panorama do Estudo do**

**Microseguro no Brasil):** No dia 14 de abril de 2021, participamos do Workshop Landscape of Microinsurance Study, evento que promoveu debates sobre mercado de seguros inclusivos, com temas sobre desenvolvimento, soluções e aprimoramento de pesquisas e estudos futuros. Na ocasião, foram acrescentados os principais resultados do estudo *Landscape of Microinsurance – 2020*, que identifica e avalia as tendências e a evolução dos produtos e serviços de seguros inclusivos. Esse estudo contou com a contribuição de 194 provedores de microsseguros de 30 países pertencentes à África, Ásia, América Latina e Caribe, e também do Grupo Bradesco Seguros. O evento também contou com a participação da Susep, que comentou sobre o panorama atual desse segmento e sobre suas expectativas e objetivos relacionados à inclusão securitária – tão importante para os consumidores mais vulneráveis. Além disso, de acordo com a autarquia, a exclusão de diversas restrições e limitações no marco regulatório de seguros inclusivos possibilitará um ambiente competitivo, dinâmico e inovador, com produtos mais flexíveis, diversificados e acessíveis.

## Bradesco na Sociedade

*GRI 103-2 e 103-3: Impactos Econômicos Indiretos, 203-2*

Como um dos maiores doadores privados do País, investimos em diversos projetos e iniciativas que atendem a demandas socioambientais, alinhados ao propósito de criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável de empresas e sociedade.

## Doações e Patrocínios

Com foco em todas as esferas da sociedade, identificamos as lacunas no quesito social e ambiental para contribuirmos com a promoção da igualdade de oportunidades e com a realização pessoal e coletiva, construindo uma sociedade mais digna, justa e produtiva.

Em 2021, investimos por meio de doações, patrocínios e via verbas incentivadas advindas de benefícios fiscais em setores de cultura (Lei de Incentivo à Cultura), esporte, educação, saúde (Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica – Pronon e Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência – Pronas) e idosos.

### Bradesco Cultura

Atuamos no fomento e valorização da cultura, por meio de ações de apoio, incentivo e patrocínio, viabilizando a realização de eventos por todo o Brasil e fazendo da arte um instrumento de cidadania.

Esse compromisso se expande com o Bradesco Cultura, uma plataforma criada em setembro de 2020 que tem como missão democratizar o acesso à cultura, com uma programação digital gratuita, diversificada e acessível aos mais diversos públicos.

Nosso espaço digital está organizado em cinco grandes áreas de expressão criativa: Artes Visuais, Concertos, Entretenimento, Eventos Regionais e Teatro e Musicais. É uma experiência imersiva de valorização das tradições e diferentes manifestações que compõem a cultura brasileira, valorizando a arte como elemento fundamental da expressão do nosso povo.

## Investimento Socioambiental da Organização (R\$ Mil)

GRI 203-2

<b>Apoios institucionais</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Recursos próprios</b>			
Doações Sociais	8.046	110.371	27.172
Patrocínios	85.506	66.975	40.049
<b>Total</b>	<b>93.552</b>	<b>177.346</b>	<b>67.220</b>
<b>Fundação Bradesco</b>			
Valor investido	666.382	680.300	715.000
Bradesco Esportes e Educação*	4.888	4.911	5.011
<b>Total</b>	<b>671.270</b>	<b>685.211</b>	<b>720.011</b>
<b>Iniciativas – Leis de incentivo</b>			
Rouanet	38.710	34.079	49.185
Audiovisual	–	–	–
Esporte	8.730	5.293	5.227
Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)	21.718	14.777	13.980
Pronon e Pronas	20.991	6.149	8.990
Idoso	21.317	14.777	13.978
Outros	–	–	–
<b>Total</b>	<b>111.466</b>	<b>75.075</b>	<b>91.360</b>
<b>Total de investimento socioambiental</b>	<b>876.288</b>	<b>937.632</b>	<b>878.591</b>

\* Programa apoiado pela Fundação Bradesco.

## Investimento Social Privado

Por meio do Investimento Social Privado, apoiamos projetos e iniciativas em todo o território brasileiro, contribuindo com o desenvolvimento socioeconômico e com a preservação e conscientização ambiental. Toda atuação segue as diretrizes estabelecidas em nossas políticas e norma de doações e patrocínios.

### Saiba mais em

- Política Corporativa de Doações
- Política de Patrocínios
- Norma de Doações e Patrocínios

## Direcionadores

- Materialidade e Estratégia
- Pilares de Sustentabilidade: Cidadania Financeira, Agenda Climática e Negócios Sustentáveis
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) priorizados

Dentre os projetos apoiados, destacamos:



**Centro de Pesquisas do Pantanal:** O Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR), no âmbito do Programa Águas Brasileiras, busca alavancar iniciativas de recuperação de áreas degradadas nas bacias hidrográficas em situação de vulnerabilidade e degradação ambiental. Apoiamos financeiramente o Programa de Revitalização da Bacia Hidrográfica do Alto Araguaia (plano-piloto no município de Barra do Garças/MT), estruturado pelo Centro de Pesquisa do Pantanal e o Comitê da Bacia Hidrográfica dos Afluentes do Alto Araguaia, com o apoio do Instituto de Conservação Ambiental – The Nature Conservancy do Brasil. O programa, que obteve aprovação por meio de chamamento público, tem como principal objetivo estabelecer um plano viável e replicável para combater os processos

de degradação dos recursos naturais, melhorando as condições ambientais e hidrológicas da região.



**Fundação Amazônia Sustentável (FAS):** Mantemos parceria há 14 anos com a FAS, que atua com projetos voltados para educação, empreendedorismo, turismo sustentável, inovação, saúde e outras áreas prioritárias. Por meio da valorização da floresta em pé e de sua sociobiodiversidade, a FAS desenvolve trabalhos que promovem a melhoria da qualidade de vida de comunidades ribeirinhas, indígenas e periféricas da Amazônia. Em 2021, beneficiou 582 comunidades em 16 unidades de conservação.



**Instituto Gerando Falcões:** Ecossistema de desenvolvimento social que atua em rede para acelerar o poder de impacto de líderes de favelas de todo País, e que possuem um sonho em comum: superar a pobreza das favelas para que sejam encontradas apenas no museu. O foco do instituto é composto de iniciativas transformadoras e multidimensionais, capazes de gerar resultados de longo prazo, envolvendo serviços de educação, desenvolvimento econômico e cidadania em territórios de favela. Em 2021, contribuímos com mais de R\$ 3 milhões para a campanha #CoronaNoParedão, que levou alimentos para famílias em situação de vulnerabilidade social, cadastradas na Rede Gerando Falcões, e nos tornamos apoiadores do Favela 3D (Digital, Digna e Desenvolvida), um programa de transformação sistêmica que já impactou mais de 7 mil famílias em quatro favelas-piloto: Favela Marte (São José do Rio Preto/SP), Favela dos Sonhos (Ferraz de Vasconcelos/SP), Favela Vergel do Lago (Maceió/AL) e Morro da Providência (Rio de Janeiro/RJ).



**Programa Educação:** Promove o desenvolvimento psicossocial de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, acolhidas em seis instituições parceiras de Curitiba e região metropolitana, oferecendo plano de saúde e atividades gratuitas de educação musical (coral infantojuvenil), que estimulam o autoconhecimento, a criatividade, a socialização e a interação entre os participantes. Em 2021, o programa beneficiou 289 crianças e adolescentes.

## Ações Sociais do Grupo Bradesco Seguros

GRI 203-2

**Projeto Integração Empresa-Escola:** Desde 2004, o Grupo Segurador mantém 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. Com 856 vagas, inclui práticas culturais e esportivas, além de ações socioambientais, como as campanhas de arrecadação de óleo e de tampinhas. Em 2021, 198 litros de óleo foram arrecadados – deixando de contaminar 4.950 milhões de litros de água –, e foram reunidos 165 quilos de tampinhas plásticas. Continuamos com nossa plataforma digital, criada em 2020, na qual nossos alunos podem acessar os conteúdos de forma simples, possibilitando um maior aprendizado das modalidades praticadas. Tivemos a criação de mais de 1.000 contas para acessar a plataforma e mais de 350 aulas postadas desde a criação dessa ferramenta.

**Projeto Longevidade:** O Viva a Longevidade é um portal que celebra o conhecimento e traz um novo olhar sobre o tema, mostrando que longevidade vai além de como se vive para estar bem. É mostrar que a vida é um constante aprendizado, que ter qualidade nas relações sociais pode ser essencial e que para ter uma vida financeira saudável basta começar agora. Para auxílio nessa jornada, o portal disponibilizou 169

matérias com reflexões e histórias para diferentes aspectos da vida, com mais de 500 mil acessos. Foram elaborados 12 conteúdos para o *podcast* Comece Agora, com edição especial no Dia dos Avós e Dia dos Pais, quando os *podcasts* foram registrados também em vídeo.

Desdobramos os assuntos em diversas pílulas, vídeos, conteúdos relacionados e nas matérias postadas, e trouxemos convidados para reforçar a importância do tema em nossas redes sociais por meio da Plataforma da Longevidade. Em outubro, comemoramos o Mês da Longevidade, com especialistas e convidados trazendo uma reformulação da data 1º de outubro, quando é comemorado o Dia do Idoso. Realizamos a nona edição do Fórum Internacional da Longevidade, com o tema O Futuro. O evento é uma iniciativa patrocinada pela Bradesco Seguros e organizada pelo Centro Internacional de Longevidade Brasil (ILC-BR). Mais de 20 especialistas nacionais e internacionais do setor debateram tendências associadas à longevidade e ao envelhecimento ativo com mais de 12 horas de conteúdos relevantes nas redes sociais da Bradesco Seguros.

 **Saiba mais em**

*Bradesco Seguros – Viva a Longevidade*

**Circuito Cultural Bradesco Seguros:** Manter uma política de incentivo à cultura faz parte do nosso compromisso, que considera a cultura como ativo para o desenvolvimento dos capitais do conhecimento e do convívio social. Em meio às restrições causadas pela pandemia de covid-19 no Brasil, criamos um jeito seguro e acessível de continuar levando arte, cultura e entretenimento para brasileiros. Como um dos maiores patrocinadores e incentivadores da cultura no País, transformamos nosso

tradicional Circuito Cultural em um Circuito Cultural Digital. Dentre as atrações realizadas em 2021, destacam-se transmissões digitais dos espetáculos Loloucas, Tudo que Eu Queria te Dizer, Minimanual de Qualidade de Vida, Selfie, Ninguém Dirá que é Tarde Demais, Balletto di Roma – Astor um Século de Tango e Doidas e Santas. Todos os conteúdos foram exibidos em nosso canal do YouTube, levando cultura para um público de mais de 900.000 pessoas.

## Fundação Bradesco

Em um ano ainda marcado pela pandemia, mantivemos o propósito que a Fundação Bradesco desempenha há 65 anos: levar educação de qualidade para comunidades socioeconomicamente vulneráveis, visando transformar vidas por meio da educação e do desenvolvimento de alunos protagonistas de suas histórias, em todas as regiões do País. Em suas 40 escolas próprias, localizadas em todos os estados e Distrito Federal, atendemos no último ano mais de 43.120 alunos, distribuídos na educação básica (educação infantil ao ensino médio e educação profissional técnica de nível médio), educação profissional e educação de jovens e adultos. Ao longo do ano, contamos com o comprometimento de uma equipe formada por mais de 3.300 funcionários.

O orçamento de 2021 foi de R\$ 715 milhões, aplicados na realização e manutenção da operação da instituição. O valor garantiu também materiais escolares, uniformes, alimentação e assistência médico-odontológica aos mais de 41 mil alunos da educação básica.

Para adaptar as atividades presenciais ao modelo remoto, a Fundação contou com o apoio e a

parceria do Banco Bradesco e das quatro maiores operadoras de telefonia do País. Essa união resultou no oferecimento gratuito de Internet aos alunos da Fundação para acessar o portal Educação e as salas virtuais, tornando possível – a distância – a realização das aulas e das atividades pedagógicas esperadas para o ano. Aos alunos que não tinham dispositivos para acessar as aulas virtuais, disponibilizamos também celulares para que pudessem, além de acessar as aulas, esclarecer dúvidas com os professores e fazer pesquisas na Internet para completar os estudos.

O ensino não presencial mediado pela tecnologia ocorreu até setembro de 2021. Com o avanço da vacinação e o acompanhamento do contexto mundial e do Brasil, pudemos planejar a retomada das atividades nas escolas, sendo que em novembro houve o retorno presencial total dos alunos. Faz parte de nossas diretrizes estratégicas a avaliação regular dos índices de aprendizagem e indicadores escolares. Como ferramenta auxiliar nessa jornada, participamos do Pisa for Schools de 2019, avaliação internacional on-line que nos permitiu considerar as habilidades e as necessidades de melhorias.

## Novo Ensino Médio

Expandimos o Novo Ensino Médio, que havia sido implementado em 2020 na Escola de Campinas, para cinco outras escolas em 2021: Aparecida de Goiânia, Jabotão, Laguna, Pinheiro e Registro. O novo currículo foi cocriado com a participação dos professores da unidade de Campinas, para que o prosseguimento fosse possível no modo digital durante a pandemia, sem prejuízos ao projeto. O novo modelo estará implementado em todas as escolas em 2022.

No Novo Ensino Médio, as matérias básicas representam 60% do currículo, e os outros 40% são impulsionados pelos itinerários de Qualificação – preparação para o mundo do trabalho, com formação tecnológica e elaboração de projetos de produtos voltados ao mercado – e de Experimentação – um espaço para aplicar conhecimentos em projetos integradores que desafiam os alunos em busca de soluções em tendências como *design*, curadoria, automação, Internet das Coisas, inteligência artificial, entre outras.

Os itinerários mudam a forma de pensar a educação – nesse sentido, estudamos regionalmente as necessidades do mercado e como resultado planejamos a diversificação da qualificação profissional para ampliar as condições de empregabilidade.

## Escola Virtual

Há 20 anos detectamos o crescimento de cursos de educação a distância no Brasil, e hoje constatamos que cada vez mais as empresas e universidades apostam na modalidade como uma moderna e eficiente alternativa de ensino. Em 2001, lançamos a Escola Virtual, um portal de *e-learning* com a proposta de contribuir para o desenvolvimento social indo além das salas de aula. Temos o compromisso de oferecer a

todos que desejam adquirir conhecimentos ou aperfeiçoar-se, pessoal e profissionalmente, um ensino de qualidade por meio de novas experiências de aprendizagem contínua, de forma inovadora e motivacional.

Entre 2020 e 2021, com foco na experiência do usuário, fizemos melhorias no site da Escola Virtual para aprimorar a jornada na plataforma e tornar a aprendizagem ainda mais fácil e intuitiva. A plataforma oferece mais de 120 cursos on-line inteiramente gratuitos, em áreas como Administração, Contabilidade e Finanças, Desenvolvimento Pessoal e Profissional, Educação e Tecnologia. Com conteúdos diversos e dinâmicos, a Escola Virtual proporciona ao aluno a autogestão de seu estudo, em um ambiente virtual completo, que respeita o ritmo e a capacidade de aprendizagem de cada pessoa. Em 2021 foram mais de 2 milhões de pessoas atendidas.

 Saiba mais em

Fundação Bradesco – Escola Virtual

## Programa Bradesco Esportes e Educação

Por meio do ensino de vôlei e basquete femininos, há mais de 30 anos oferecemos o esporte como atividade de apoio ao desenvolvimento de crianças e jovens. Promovemos a saúde e a valorização de talentos em todas as escolas da Fundação Bradesco, centros esportivos municipais, escolas estaduais e particulares e em nosso Centro de Desenvolvimento Esportivo, todos em Osasco (SP).

Cerca de 1.000 meninas, com mais de oito anos de idade, são atendidas anualmente nos Núcleos de Formação e de Especialistas. Para participar é preciso estar matriculada no ensino regular.

## Sustentabilidade no Bradesco

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.

Com as medidas de isolamento social impostas pelas autoridades durante a pandemia, as atividades presenciais com as alunas foram suspensas, mas o atendimento continuou sendo realizado, e os trabalhos foram desenvolvidos, porém em ambiente virtual e com recursos da tecnologia da informação. Assim, nossas ações foram reformatadas com a introdução da prática esportiva por meio de mecanismos que substituíram o contato presencial pelo contato virtual.

Isso aconteceu com o uso de aplicativos que possibilitaram monitoramento e orientação de saúde física e mental das alunas, tornando

possível a continuidade de todas as atividades previstas no programa, mantendo assim a eficiência e volumetria dos trabalhos em proporções semelhantes às aquelas de tempos de normalidade.

Por meio dessas ferramentas, continuaram sendo ministradas atividades físicas e técnicas, além da realização de palestras educativas, exercícios de relaxamento, e aplicadas outras estratégias para manutenção de rotina pessoal, qualidade de sono e manutenção de vínculos com os adultos e demais colegas, para o gerenciamento do estresse decorrente do isolamento social.

A retomada dos esportes ocorreu gradualmente, seguindo orientações das autoridades sanitárias e definições embasadas no Plano SP. No início do segundo semestre, retornamos com as atividades presenciais, adotando todos os protocolos de higiene e as medidas sanitárias necessárias.

## Voluntariado

O Programa Voluntários Bradesco foi criado em 2007, e desde então estimulamos o exercício da cidadania, desenvolvendo ações próprias e apoiando as iniciativas de nossos funcionários e estagiários em todo o Brasil.

Todas as atividades desenvolvidas estão relacionadas a pelo menos um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) chancelados pela ONU em 2015 e, além de gerarem benefícios socioambientais, contribuem para o desenvolvimento de competências, habilidades e relacionamentos entre os voluntários.

Desde o início da pandemia de covid-19, a agenda do programa foi afetada, tendo parte das ações remodelada e outra adiada, considerando nossa preocupação em não expor funcionários, familiares e comunidade a riscos de infecção, especialmente em iniciativas presenciais que exigiam a aglomeração de pessoas. Disponibilizamos, nos canais internos, orientações aos funcionários e estagiários sobre os cuidados e as possibilidades de voluntariado durante esse período. Em 2021, o programa priorizou e remodelou às ações para atender às principais demandas sociais impostas pela pandemia.

## Iniciativas Corporativas que se Destacaram em 2021

### Voluntários Bradesco Contra a Fome

A pandemia levou milhões de brasileiros à condição de insegurança alimentar grave. Imbuídos de um espírito de solidariedade, nossos funcionários e estagiários desenvolveram ações de arrecadação e doação de alimentos em suas regiões.

Entre abril e julho, mais de 28 mil voluntários participaram de ações virtuais e presenciais, doando 555 toneladas de alimentos, que beneficiaram mais de 139 mil pessoas.

### Mentoria On-line 2021

Em parceria com a Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad) e a Área de Diversidade & Inclusão, desenvolvemos projetos de mentoria on-line. As iniciativas fazem parte do Programa Unibrad Semear e envolveram 125 voluntários, que dedicaram mais de 1.400 horas no compartilhamento de ideias, experiências e soluções para desafios reais.

### Unibrad Semear – Empregabilidade e

**empreendedorismo:** Preparamos funcionários para atuarem como mentores e os conectamos a jovens negros de 18 a 29 anos, em todo o território nacional, proporcionando encontros e experiências que alavancam o desenvolvimento de habilidades para o futuro. 89% dos jovens participantes avaliaram que após o projeto têm clareza do que buscam para sua carreira.

**Unibrad Semear – Empreenda:** A proposta é alavancar empreendimentos de famílias que possuem pessoas com deficiência, levando conhecimento por meio de nossos funcionários mentores, que voluntariamente contribuiram para o desenvolvimento dos negócios dessas famílias. Um dos objetivos do projeto é desenvolver competências, como: comunicação,

liderança, relacionamento interpessoal e trabalho em equipe. A proposta é que haja evolução por meio do senso de pertencimento ao grupo, potencializando a autoconfiança.

### Saiba mais em

*Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad)*

### 8ª Campanha Nacional pela Doação Voluntária de Sangue

Desenvolvida durante todo o mês de novembro, em parceria com o Programa Viva Bem e com o Banco de Sangue de São Paulo, a campanha incentivou a doação de sangue em todo o Brasil, além de oferecer oportunidades para doação com agendamento na nova unidade Meu Doutor Novamed, na matriz do Bradesco na Cidade de Deus, em Osasco (SP). Foram doadas 517 bolsas de sangue, contribuindo para salvar mais de 2 mil vidas.

### O Natal da Esperança 2021

Entre novembro e dezembro, o programa incentivou a doação de brinquedos novos e usados em bom estado, mas os voluntários foram além. Mais de 7 mil funcionários e estagiários de todas as regiões do Brasil desenvolveram 64 ações, doando mais de 44,6 mil itens, entre brinquedos, guloseimas, produtos de higiene pessoal, roupas, livros, materiais escolares e esportivos. Mais de 10 toneladas de alimentos também foram doadas, beneficiando 28,2 mil pessoas. Essa campanha contou com o apoio da equipe de Live Marketing do Bradesco e do Instituto Gerando Falcões.

Diversas outras ações foram desenvolvidas pelos voluntários da rede de agências, áreas e empresas ligadas em todo o Brasil, e podem ser conferidas no [Portal Voluntários Bradesco](#), plataforma oficial do programa.

### Voluntariado em Números – 2021



**215**  
ações



**38.388**  
voluntários



**57.100**  
horas de dedicação



**200.686**  
beneficiados

Os funcionários e estagiários dedicaram 57.100 horas de trabalho, sendo 26.477 dentro do horário de expediente (a valoração dessas horas totaliza R\$ 3.207.201,69). O investimento total no Programa Voluntários Bradesco (custos indiretos administrativos) foi de R\$ 1.011.116,76.

Somos associados e integrantes do Comitê Gestor do Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial (CBVE).

### Voluntariado no Grupo Segurador

Ao longo de 2021, os voluntários da Bradesco Seguros desenvolveram uma série de ações de arrecadação de alimentos, itens de higiene pessoal, roupas e cobertores, beneficiando comunidades em São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Salvador, Belo Horizonte, Brasília e Campinas.

As ações aconteceram no sistema *drive-thru*, seguindo todos os protocolos recomendados pela Organização Mundial da Saúde. Foram arrecadados 23,7 toneladas de alimentos e mais de 2 mil itens.

#### Saiba mais em

*Programa Voluntários Bradesco*



## Atuação na Pandemia de Covid-19

Com foco no cuidado com os funcionários, por meio do Programa de Saúde, Bem-Estar e Qualidade de Vida do Bradesco – Viva Bem, disponibilizamos uma série de ações para o enfrentamento da covid-19.

### Destaques de Ações Focadas em Funcionários

- Comunicação diária e transparente com os funcionários.
- Cuidados com a saúde, o bem-estar e a segurança da informação: campanhas e mídias internas com orientações sobre utilização da rede privada virtual (VPN) e melhores práticas de trabalho em casa. Novas opções digitais de conteúdo de livre acesso aos funcionários em plataforma externa.
- Inglês on-line para todos os funcionários e estagiários.
- *Pop-ups* nos computadores corporativos: reforçando o estilo de vida saudável para os funcionários, além de reforçar as orientações e medidas preventivas contra a covid-19.
- *Podcasts*: sobre cuidados com a saúde física e mental.

### Autosserviço

Principalmente em decorrência da pandemia de covid-19, ter possibilidade de autoatendimento (via canais) se tornou uma experiência ainda mais significativa para os nossos clientes em 2021. Conectamos os clientes direto à nossa Área de Operações. Com isso, possibilitamos uma experiência diferenciada, personalizada e com um prazo muito menor de atendimento. Disponibilizamos 183 serviços operacionais para nossos clientes do Atacado e Varejo, que representa 98% de serviços (mais de 800 mil solicitações/ano). Além disso, esses serviços disponibilizados no canal digital passaram a não ter custo (como tinham via rede de agências).

### Fornecedores

Em razão da pandemia, foi necessária uma adequação das atividades com nossos fornecedores. Em 2021, continuamos realizando as auditorias de forma on-line, seguindo o mesmo escopo da presencial, que inclui a análise documental, entrevista com os funcionários e *tour* pelas empresas. Auditamos 100% dos fornecedores críticos em questões socioambientais. Foram 80 empresas que pertencem aos setores de obra civil, impressão de materiais, vestuários, cadeia da madeira, comunicação visual, fabricação de equipamentos de infraestrutura, fabricação de cartões, fabricação de equipamentos de tecnologia de informação, serviços de transportes, vigilância, retaguarda de agência, *call center* e manutenção de aeronaves e de veículos.



### Bradesco Seguros

Temos como pilar estratégico de atuação a valorização de nossas pessoas e, durante o período de pandemia, passamos a organizar e aprimorar ações voltadas à saúde e ao bem-estar dos nossos funcionários, adaptando o nosso modelo de trabalho.

Entre as várias ações desempenhadas com esse propósito, ressaltamos o lançamento da plataforma de telemedicina em diversas especialidades médicas, com os serviços podendo ser acessados pelo aplicativo, com atendimento 24 horas, sete dias da semana, ou via site, com agendamento de consultas com a rede referenciada.

### Ações Bradesco Seguros Diante da Pandemia

Lançamento de plataforma de telemedicina para atendimento em diversas especialidades médicas – Saúde Digital Bradesco Saúde.

- Disponibilização de reembolso de todos os tipos de procedimentos médicos de forma 100% digital.
- Meu Doutor Novamed ofereceu atendimento exclusivo para casos suspeitos de covid-19 – incluindo teleatendimento pelo 0800 da Mediservice.
- Aporte financeiro para abertura de 98 leitos de enfermaria no Hospital Universitário da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), reforma predial e aquisição de 60 equipamentos hospitalares.
- Construção de hospital de campanha no Rio de Janeiro, com 200 leitos, em parceria com a Rede D'Or.
- Criação de 56 leitos para o Hospital das Clínicas em São Paulo, em parceria com a Rede D'Or.
- Viabilização de 26 mil testes de diagnóstico da covid-19 em São Paulo, em acordo com a Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo e o Instituto Butantan.
- Ampliação da capacidade de processamento de 26 mil testes de diagnóstico para os profissionais de saúde do Estado de São Paulo, em parceria com a Coca-Cola do Brasil, Coca-Cola Femsa e Grupo Fleury.
- Implementação de treinamento de *mindfulness*.
- O Viva Bem realizou *lives* de saúde, bem-estar e qualidade de vida, abordando temas como prevenção à covid-19 para os segmentos internos da Organização (áreas, ligadas e rede).
- Promoção do ciclo de palestras Você em Foco, sobre paternidade, maternidade e saúde mental, com o objetivo de tratar temas relevantes e atuais para a vida pessoal e profissional, ampliando o repertório, sensibilizando para o cuidado com a saúde plena e para a humanização das relações. Em 2021 abordamos os temas: Autoconhecimento e Empoderamento; Travessuras de Mãe; Laboratório Nutricional; A (im)perfeição da Paternidade; Saúde mental – Resiliência e Adaptabilidade; e como encerramento a palestra sobre felicidade: Vida: modos de usar.
- Realizamos em 2021 por autoinscrição os Programas Mindfulness (8 semanas) e Meditação para iniciantes (4 semanas).

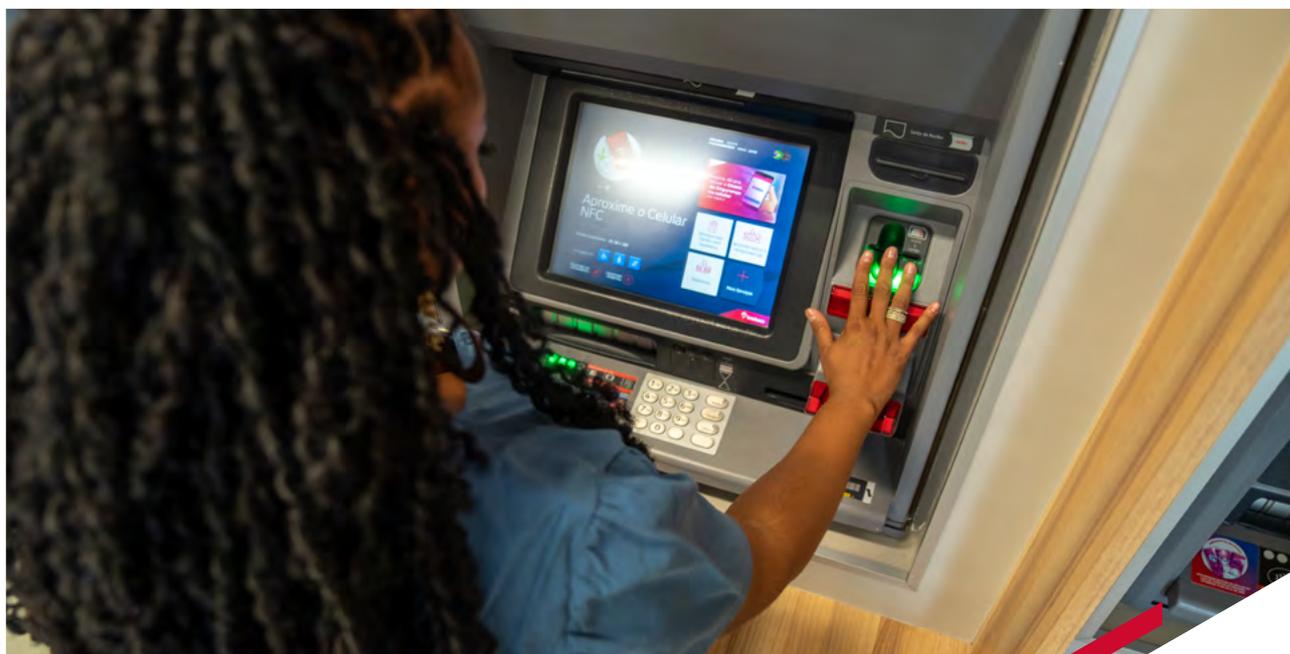
- Para a liderança, Cine Gestão, para discussão sobre a competência empatia, liderança e visão globalizada. A iniciativa teve o objetivo de proporcionar um ambiente de discussão por meio da análise de filmes, além de desenvolver uma jornada de aprendizado unindo a comunicação visual, a auditiva e a memória.
- Programa Ética e Literatura: abrimos turmas para trabalhar a obra literária Rei Lear, de William Shakespeare, e a obra literária O Velho e o Mar, de Ernest Hemingway. Esses programas, de forma lúdica e descontraída, promoveram reflexões importantes para a vida dos profissionais.

### Retorno Seguro

Iniciamos, ao longo do segundo semestre de 2021, o processo de retorno voluntário ao trabalho presencial nos prédios administrativos. Antes de iniciar o movimento, os protocolos de segurança foram atualizados, considerando a jornada presencial. Já na entrada dos prédios,

os funcionários contam com acesso a estações de higienização, com totens de álcool em gel e tapetes para limpeza dos calçados. Revestimos as catracas com películas especiais para evitar contaminação. Os sistemas de ar-condicionado são equipados com lâmpadas especiais que eliminam vírus e bactérias. Foram instalados *box* de *delivery* para evitar contato entre pessoas.

Orientações sobre os protocolos de limpeza prévia das mãos com álcool em gel antes de manipular geladeira ou máquinas e o uso correto da máscara estão fixadas nas paredes das copas. Para orientar os funcionários, além de disponibilizarmos a cartilha de Retorno Seguro, também apresentamos vídeos orientativos e realizamos *lives* para compartilharmos os conteúdos de prevenção, proteção e meios de apoio psicossocial. Como meio de acompanhar essa nova fase de perto, antes de comparecer nas dependências da Organização, os funcionários preenchem diariamente um *checklist* sobre o seu estado de saúde.



## Reconhecimentos

Como resultado de sua estratégia e gestão, em 2021, o Bradesco foi reconhecido com avaliações majoritariamente acima da média nos principais índices e *ratings* ASG dos mercados nacional e internacional.

Dentre os resultados, destacamos:

- Pelo quarto ano consecutivo, somos o banco brasileiro que se manteve entre as dez primeiras posições da carteira Mundo do Índice de Sustentabilidade Dow Jones (DJSI). Em 2022, seguimos integrando as carteiras Mundo e Mercados Emergentes do índice.
- Integramos o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da B3, pela 17ª edição consecutiva.
- Fomos classificados pelo quarto ano consecutivo na categoria Prata do The Sustainability Yearbook, publicação da S&P que reconhece anualmente as empresas com as melhores práticas em sustentabilidade em todo o mundo.



 **Saiba mais em**  
Planilha de Indicadores ASG

# Fornecedores



## Fornecedores

*GRI 103-2, 103-3: Práticas de Compra, Avaliação Ambiental de Fornecedores, 102-9, 102-10, 308-1, 308-2*

Os fornecedores são imprescindíveis para alcançarmos nossas metas e entregarmos as melhores soluções aos clientes, sempre com qualidade e eficiência. Em 2021, nossa base registrava 5.166 fornecedores cadastrados. No ano, foram homologados 1.589 novos fornecedores e 2.421 fornecedores com relacionamento (contratos ativos). O relacionamento com nossos fornecedores é pautado por recomendações presentes em uma série de normas, políticas e programas internos, entre eles:

- Política de Compras da Organização Bradesco;
- Código de Conduta Ética da Organização Bradesco;
- Código de Conduta Ética do Profissional de Compras;
- Programa de Integridade Bradesco;
- Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibernética;
- Política Corporativa de Sustentabilidade;
- Política Corporativa de Direitos Humanos;
- Política Corporativa Anticorrupção;
- Contratação e Terceirização de Serviços e Sistema de Gestão de Terceiros;
- Norma de Risco Socioambiental;
- Norma de Responsabilidade Socioambiental da Organização;
- Norma Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS);
- Código Setorial do Grupo Bradesco Seguros e BSP Empreendimentos Imobiliários;
- Política ‘Conheça seu fornecedor e prestador de serviços terceirizados’; e
- Política Corporativa Concorrencial.

Para se tornar um fornecedor Bradesco, é preciso passar pelo processo de homologação, sob responsabilidade do departamento de Compras. Esse processo é realizado pela Gestão de Fornecedores, que avalia a conformidade das empresas sob os pontos de vista cadastral, comercial, econômico-financeiro e socioambiental. As questões socioambientais analisadas abrangem práticas trabalhistas por meio de certidões públicas, proibição de trabalho análogo ao escravo ou infantil, riscos ambientais e mídia negativa. Após a análise dessas informações, o fornecedor é homologado e passa a aderir ao nosso Código de Conduta e às demais políticas e normas. Nossos contratos também possuem cláusulas sobre trabalho forçado e infantil, anticorrupção e aspectos socioambientais.

## Ações Desempenhadas em 2021

a) Demos continuidade ao processo de homologação para 100% dos fornecedores entrantes na base, monitoramento de possíveis impactos negativos sociais e ambientais por meio do Programa “Fornecedor Mais Sustentável Bradesco” que tem foco em auditorias de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos, análise financeira que tem por objetivo avaliar a situação econômico-financeira do fornecedor, Monitoramento de restritivos em fornecedores e oficinas para os fornecedores com temas voltados a práticas socioambientais.

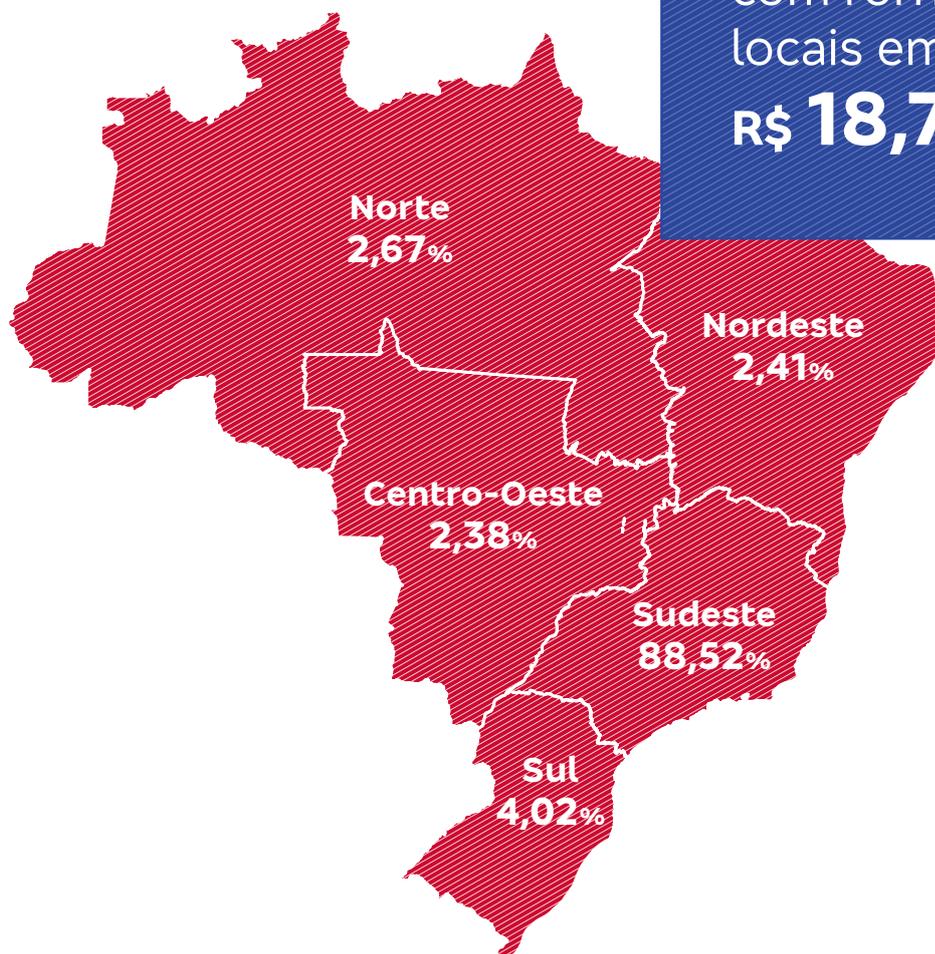
b) Mensalmente foi realizado o monitoramento de fornecedores, ação que identifica fornecedores que possuem restrições socioambientais, relacionadas a PLD, relacionadas ao portal da transparência entre outros. Este monitoramento é realizado pela área de Gestão de Fornecedores do Departamento de Compras.

### Gastos com Fornecedores Locais

GRI 204-1

Além do objetivo de promover economicamente o território nacional, onde estão situados a maioria das unidades operacionais importantes e a maioria dos nossos fornecedores, a meta para a proporção dos gastos de fornecedores locais é que sejam realizados em maior parte ou 100% do território brasileiro.

Valor total do gasto com fornecedores locais em 2021 foi de **R\$ 18,7 bilhões**



### Monitorar e Desenvolver

*GRI 308-1, 308-2*

Com o intuito de mitigar riscos, a área de Gestão de Fornecedores realiza mensalmente um monitoramento da base de empresas cadastradas. Caso seja identificado algum apontamento impeditivo, o fornecedor é bloqueado para contratações futuras. As pesquisas incluem apontamentos como, trabalho escravo e infantil, áreas embargadas e contaminadas. Possuímos também um processo de análise financeira de fornecedores no qual são analisados o balanço patrimonial dos últimos três exercícios, certidões públicas e informações comerciais. A análise 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 2021, foram feitas 595 análises financeiras. Continuamos monitorando o percentual de dependência financeira dos fornecedores em relação ao Bradesco para 100% da nossa base de contratos ativos.

### Fornecedor Mais Sustentável Bradesco

*GRI 103-2, 103-3: Avaliação Ambiental de Fornecedores, Avaliação Social de Fornecedores*

Também trabalhamos com processos de monitoramento e desenvolvimento socioambiental, denominado 'Fornecedor Mais Sustentável Bradesco' que é o programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental da Cadeia de Suprimentos. Sua aplicação consiste na realização de auditorias socioambientais pautadas em três pilares: Responsabilidade Social, Meio Ambiente e Saúde e Segurança.

- No pilar de Responsabilidade Social, abordamos os temas ética, questões trabalhistas, direitos humanos, anticorrupção e no ciclo de 2021 ampliamos as questões para os temas de gestão da cadeia de fornecedores, diversidade, segurança da informação e continuidade de negócios além disso, incluímos um novo bloco em que abordamos sobre o capital social das empresas.
- No pilar de Meio Ambiente, são abordados assuntos como gestão, licenciamento e controle ambiental, e gestão de resíduos e emissões.
- No pilar de Saúde e Segurança avaliamos como a empresa realiza a gestão de saúde e segurança do trabalho, preparação e atendimento às emergências, todas as normas regulamentadoras, saúde mental, e em 2021 ampliamos o pilar com questões sobre as instalações físicas e questões relacionadas aos Direitos Humanos.

Devido à pandemia, foi necessária uma adequação do programa. Em 2021, continuamos realizando as auditorias de forma on-line, seguindo o mesmo escopo da presencial, que inclui a análise documental, entrevista com os funcionários e tour pela empresa. Após as auditorias, o fornecedor precisa estabelecer um plano de ação para as não conformidades e oportunidades de melhoria identificadas. O relatório é avaliado e monitorado pelo auditor, o qual também fica disponível para auxiliar e esclarecer as dúvidas do fornecedor.

Auditamos 100% dos fornecedores críticos em questões socioambientais em 2021. Foram 80 empresas que pertencem aos setores de obra civil, impressão de materiais, vestuários, cadeia da madeira, comunicação visual, fabricação de equipamentos de infraestrutura, fabricação de cartões, fabricação de equipamentos de tecnologia de informação, serviços de transportes, vigilância, retaguarda de agência, call center e manutenção de aeronaves e de veículos. Além das categorias críticas, ao menos um fornecedor de cada categoria também é auditado. Em 2021 foram realizadas 161 auditorias on-line e 220 auditorias de autoavaliação.

**Porcentagem de novos fornecedores (contratados) selecionados com base em critérios sociais** GRI 408-1, 409-1, 414-1

	2019	2020	2021
Total de novos fornecedores que foram considerados para contratação	1.151	1.377	929
Total de novos fornecedores que foram avaliados com base em critérios sociais	1.151	1.377	929
Percentual de novos fornecedores avaliados com base em critérios sociais (%)	100,00	100,00	100,00
Total de novos fornecedores contratados com base em critérios sociais	135	117	69
Percentual de novos fornecedores contratados com base em critérios sociais (%)	100,00	100,00	100,00

## Fornecedores

### Avaliação dos Impactos ambientais e medidas corretivas tomadas na gestão de fornecedores GRI 308-2

	2018	2019	2020	2021
Número de fornecedores avaliados em impactos ambientais	1.746	151	1.377	1.589
Número de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais	20	19	15	14
Impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais, identificados na cadeia de fornecedores	Área embargada e área contaminada			
Número de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais, com os quais as melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	20	19	15	14
Porcentagem de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais, com os quais as melhorias foram acordadas como resultado da avaliação (%)	100,00	100,00	100,00	100,00
Número de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais reais e potenciais negativos significativos com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação	0	0	0	0
Porcentagem de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais reais e potenciais negativos significativos com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação (%)	0,00	0,00	0,00	0,00
Motivos pelos quais as relações foram encerradas com os fornecedores	Não houve relações encerradas por esse motivo, já que foram alinhadas melhorias com os fornecedores identificados	Não houve relações encerradas por esse motivo, já que foram alinhadas melhorias com os fornecedores identificados	Não houve relações encerradas por esse motivo, já que foram alinhadas melhorias com os fornecedores identificados	Não houve relações encerradas por esse motivo, já que foram alinhadas melhorias com os fornecedores identificados

**Avaliação dos Impactos sociais e medidas corretivas tomadas na gestão de fornecedores**  
 GRI 414-2

	Fornecedores de mão de obra			Demais fornecedores		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Número de fornecedores avaliados com base em impactos sociais	893	902	901	1.151	1.377	1.589
Número de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais	14	6	6	0	0	0
Número de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais com os quais melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	14	6	6	0	0	0
Número de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação	0	0	0	0	0	0
Porcentagem de novos fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos, reais e potenciais, com os quais as melhorias foram acordadas como resultado da avaliação (%)	100,00	100,00	100,00	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Porcentagem de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais, com as relações foram encerradas como resultado da avaliação (%)	0,00	0,00	0,00	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

**Avaliação de Direitos Humanos na gestão de fornecedores** GRI 412-1

Categoria	Porcentagem do total avaliado nos três últimos anos (%)	Porcentagem do total avaliado onde riscos foram identificados (%)	Porcentagem de risco com processo de mitigação ou remediação implementado (%)
Contratadas e Fornecedores Nível I	100,00	3,00	100,00

**Desafio Sou Fornecedor Multiplicador:**

Mantivemos o ‘Desafio Sou Fornecedor Multiplicador’, que estimula o desenvolvimento do segundo elo da cadeia de fornecimento, onde são abordadas as práticas desenvolvidas em sua própria cadeia de suprimentos. As melhores práticas identificadas foram reconhecidas no Encontro Bradesco de Fornecedores.

**Oficinas de Fornecedores:** Ainda com foco no desenvolvimento, realizamos quatro oficinas on-line que abordaram os seguintes temas: Programa Fornecedor Mais Sustentável Bradesco, Direitos Humanos, Diversidade, e Resolução Bacen nº 4.893/ Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Ao todo participaram mais de 600 pessoas e 300 empresas.

**Sistema de Avaliação Socioambiental de Fornecedores** GRI 103-3, 414-1

- Continuidade no processo de monitoramento em 100% dos fornecedores (caso identificado alguma ocorrência ligada ao aspecto social, o fornecedor é imediatamente bloqueado).
- Continuidade na avaliação social no momento da homologação para 100% dos fornecedores entrantes.

- Continuidade ao programa Fornecedor Mais Sustentável Bradesco, com auditorias in loco para 100% dos fornecedores classificados como segmento crítico, de acordo com a norma de risco socioambiental.
- Mensalmente é realizado um monitoramento de fornecedores, que identifica fornecedores que possuem restrições sociais, este monitoramento é realizado pela área de Gestão de Fornecedores do Departamento de Compras.

**Rating Socioambiental de Fornecedores**  
GRI 103-2, 103-3: *Trabalho Infantil, Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo*

Adicionalmente, contamos também com o processo de *rating* socioambiental de fornecedores, realizado pela área de Compras e pelo Departamento de Controle Integrado de Riscos. Esse processo é aplicável aos fornecedores considerados críticos sob o aspecto Socioambiental. O *rating* é emitido por meio de monitoramento periódico de infrações, autuações e notícias que envolvem o parceiro ou o setor a que ele pertence, entre outros itens.

Antes de entrar na base de fornecedores, a empresa que deseja prestar serviços ao Bradesco, passa pelo processo de homologação em que são verificados aspectos cadastrais do fornecedor. O fornecedor que se enquadra como potencial crítico do ponto de vista socioambiental, passa pela análise do Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR), no qual, realizam a análise de documentações e emitem o parecer de rating socioambiental. Após entrar na base, realizamos o processo de monitoramento mensal de fornecedores, processo que verificamos se o fornecedor possui algum apontamento que impeça o relacionamento, entre eles estão os restritivos 081 e 082, que indica práticas de trabalho escravo e infantil. Fornecedores identificados com esse tipo de apontamentos, são bloqueados e impedidos de continuar o relacionamento com o banco.

Realizamos também um processo de auditorias socioambientais nos fornecedores considerados críticos do ponto de vista socioambiental, por meio do Programa Fornecedor Mais Sustentável Bradesco. Nas auditorias verificamos questões sociais, por meio de documentações e visita nas instalações do fornecedor, caso seja identificado algum caso de trabalho análogo ao escravo ou infantil, o relacionamento com o fornecedor é impedido. O Departamento de Controle Integrado de Riscos, definiu na Norma nº 05.403 Risco socioambiental, algumas categorias consideradas com potencial risco socioambiental, ou seja, são críticas sob o ponto de vista socioambiental.

#### Fornecedores que podem apresentar riscos significativos de ocorrências em casos de direitos humanos GRI 408, 409

	2018	2019	2020	2021
Trabalho infantil	43	34	83	80
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	43	34	83	80
Trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso	43	34	83	80

Nota: Em 2021, não foi identificado nenhum caso de violação aos direitos humanos. Sendo assim, nenhuma ação de remediação foi necessária.

### Encontro Bradesco de Fornecedores

Anualmente promovemos o Encontro Bradesco de Fornecedores, um momento que nos permite uma maior aproximação dos nossos parceiros e tem por finalidade compartilhar os valores da Organização Bradesco, disseminar conhecimento a respeito de diversos temas, com foco no desenvolvimento sustentável e direitos humanos, e estimular ações de responsabilidade socioambiental. A cada edição trazemos um tema relacionado à sustentabilidade. Nos últimos três anos, os tópicos foram: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em 2019; Ética e Integridade em Tempos de Crises, em 2020, e, em 2021 trouxemos o tema de Diversidade e Inclusão. Na versão 2021, em sua 19ª edição, o encontro foi realizado em formato on-line, com a participação de 386 pessoas e 205 empresas. Contamos com a presença de executivos da Organização e do setor privado, como a Gerente Geral da IBM Brasil, Katia Vaskys e da Presidente da Microsoft Brasil, Tania Cosentino.

No painel de discussão, foram abordados temas como:

- Por que as empresas devem se envolver e até mesmo protagonizar a evolução da temática de Diversidade e Inclusão.
- Histórico de diversidade e inclusão das empresas participantes do painel e evolução no tema.
- Dicas para os representantes de empresas que desejam se tornar cada vez mais diversas.
- Principais desafios que as empresas enfrentam em relação à diversidade e à inclusão.
- Benefícios e de que forma a diversidade e inclusão impacta na atuação e resultados das empresas.
- Como reconhecer e formar lideranças inclusiva.
- Reflexo para a sociedade da atuação de empresas na temática de Diversidade e Inclusão.

Apresentamos também os resultados do programa Fornecedor Mais Sustentável Bradesco e reconhecemos três empresas pelo engajamento no programa, atendimento ao desafio Sou Fornecedor Multiplicador e por boas práticas socioambientais.

## Práticas de Direitos Humanos na Cadeia de Suprimentos

### Fornecedor Mais Sustentável Bradesco

*GRI 103-2, 103-3: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva, Avaliação de Direitos Humanos, 407-1*

Desde 2016, contamos com um programa de auditoria na cadeia de suprimentos, implantado com o objetivo de melhorar os processos de investigação, identificação, avaliação e desenvolvimento dos nossos fornecedores sob os aspectos socioambientais, a fim de gerar valor compartilhado de maneira sustentável, impactando, positivamente, o meio ambiente e a sociedade e promovendo o respeito e a proteção dos direitos humanos.

Em 2018, o escopo desse programa foi ampliado tanto em número de fornecedores quanto na implementação de práticas de gestão. As auditorias passaram a ser realizadas por uma terceira parte independente, a qual, além de realizar auditorias in loco, auxilia os fornecedores na confecção de planos de ação para sanar as não conformidades e as oportunidades de melhorias identificadas pós auditoria. Essa consultoria aos fornecedores provê momentos para esclarecimento de dúvidas, orientações quanto às melhores práticas de mercado, incluindo dicas de como implementá-las. Passamos de oito fornecedores auditados para 118.

O *checklist* de auditoria é separado por pilares, sendo eles: Responsabilidade Social, Meio Ambiente e Saúde e Segurança. As questões de direitos humanos estão presentes em todos os três pilares de atuação das auditorias.

No pilar de Responsabilidade Social, abordamos diversos temas, dentre eles ética, em que verificamos a existência de normas, políticas e realização de treinamentos. Outro tópico bastante relevante é o de questões trabalhistas, em que são analisados o emprego de mão de obra infantil, o atendimento às cotas de jovens aprendizes e funcionários PcD, a formalização de contratos de trabalho, as possíveis coerções quanto à realização de jornada extra, a conformidade da execução de horas extras com as exigências legais, bem como se a empresa comunica como é feito o cálculo da respectiva remuneração, o direito ao abono por ausência, mediante apresentação de atestado médico, a manutenção dos registros dos funcionários e a aderência do piso salarial de acordo com o estabelecido pelo sindicato da categoria. Verificamos, também, os mecanismos de reclamações disponíveis: existência de canais de denúncia, se a empresa possui um procedimento para reclamações e queixas que cheguem à Gerência e Alta Direção e se os funcionários têm acesso e conhecem esse canal. Em 2021 ampliamos o tópico que aborda o assunto de Gestão da Cadeia de Fornecedores, que é o tópico dedicado para sabermos como os fornecedores estão realizando o monitoramento dos fornecedores deles (fornecedor do fornecedor).

A inclusão dos fornecedores considerados críticos, do ponto de vista socioambiental, é definida de acordo com a Norma de Risco Socioambiental nº 05.403. Esses fornecedores são auditados anualmente por meio do Programa Fornecedor Mais Sustentável Bradesco (FSBRA) em que também verificamos sobre o direito de exercer a liberdade sindical ou negociação coletiva. Não identificamos nenhum caso de violação a esse direito.

### Fornecedores que podem apresentar riscos significativos de ocorrência em questões de liberdade sindical ou negociação coletiva *GRI 407-1*

2018	2019	2020	2021
43	34	83	80

Nota: Em 2021, não foi identificado nenhum caso de violação aos direitos humanos. Sendo assim, nenhuma ação de remediação foi necessária.

## Fornecedores

O tema discriminação também passa por due dilligence, pois, por meio de entrevista com os funcionários, verificamos se existe alguma evidência de discriminação, seja por contratação, seja por remuneração, acesso a treinamentos, promoção, rescisão de contrato de trabalho ou aposentadoria em relação a raça, etnia ou origem social, religião, incapacidade, gênero, orientação sexual, responsabilidades familiares, sindicalismo, partido político, entre outros. Verificamos também se os funcionários têm o direito de filiação a sindicatos e associação de classes e se a empresa possui uma política formalizada de direitos humanos.

Adicionamos em 2021 ao checklist para verificação se o capital social da empresa está integralizado conforme a quantidade de funcionários. Incluímos também questões para verificar se no quadro de funcionários dos fornecedores possuem indígenas, imigrantes ou refugiados bem como se eles estão registrados e com toda documentação em dia.

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) também se faz presente nos temas abordados, verificamos se a empresa promove ações para atendimento à lei. Adicionalmente, investigamos se existe algum registro de processo administrativo ou judicial relativo às questões de trabalho análogo ao escravo ou infantil.

No pilar Meio Ambiente, nossa análise inicia-se pelo tópico de gestão ambiental, no qual verificamos se a empresa possui políticas, normas e programas estabelecidos, bem como se possui relatório de sustentabilidade público. Adicionalmente, verificamos toda a documentação ambiental, que inclui, entre outras, a licença de operação (quando aplicável), o alvará de funcionamento, o certificado de limpeza periódica de caixas d'água e potabilidade da água e o controle de pragas.

Com relação à gestão de resíduos e emissões, existe a verificação da existência de um plano de gestão de resíduos sólidos e de um programa de gerenciamento de emissões atmosférica, bem como o inventário de gases do efeito estufa, incluímos uma

questão que verifica se a empresa é respondente do CDP, entre outros.

No pilar Saúde e Segurança também são abordadas as questões de governança (políticas, normas, treinamentos, etc.). Outros pontos analisados são: autuações trabalhistas, acidentes de trabalho, Plano e Atendimento à Emergência (PAE), documentação (AVCB, NR 23 – Proteção contra incêndios, NR 9 – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, NR 7 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, NR 4 – Serviços especializados em engenharia de segurança e em medicina do trabalho, NR 5 – Comissão interna de prevenção de acidentes, etc.), existência de brigada de emergência, simulados de emergências, entre outros. Outro ponto muito relevante abordado nesse pilar é a realização por parte do fornecedor de ações ou programas que promovam o bem-estar dos funcionários, contribuindo para o equilíbrio entre vida pessoal e profissional e para a sua saúde mental (pilates, academia, psicólogos, eventos, etc.).

No checklist inserimos também um tópico específico para abordar a crise sanitária, em que verificamos a aderência dos fornecedores a todos os protocolos de segurança e suporte aos funcionários na execução de suas atividades.

Uma das categorias que auditamos é a de fornecedores que prestam serviços de Call Center, é uma categoria considerada crítica do ponto de vista social, então, incluímos no pilar de saúde e segurança questões específicas para esse segmento.

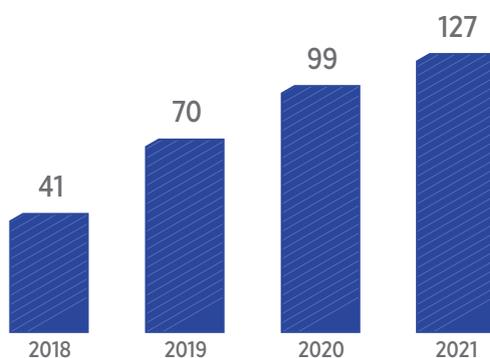
A análise desses pilares resulta na classificação do fornecedor, do ponto de vista socioambiental, que pode ser de risco baixo, moderado, alto e muito alto. Ao longo do tempo, houve em aumento gradativo de fornecedores que entraram para o nosso programa. Em 2018, nós tínhamos 118 empresas participantes; em 2019, esse número subiu para 250; 2020, 340 empresas, e para 2021 alcançamos 381 empresas. O ciclo de auditorias é contínuo, e, atualmente, nós temos ao todo 639 fornecedores que passaram pela auditoria do nosso programa. Todo ano, o

programa passa por um processo de revisão, no qual procuramos expandir a abrangência dos temas abordados e incluir novos assuntos relevantes, o que sempre reflete no aumento do escopo das questões analisadas, tornando-o cada vez mais robusto.

Mesmo com essa ampliação ao longo dos anos, percebemos uma evolução no nível de conformidade socioambiental dos nossos fornecedores. Em 2018 e 2019, o nível de conformidade ficou acima de 70%, em 2020 e 2021, o nível aumentou para um percentual acima de 80%. Além disso, não foram identificados casos de violação aos direitos humanos.

Conseguimos observar que, mesmo com o aumento gradativo da abrangência e do escopo, ao longo dos anos houve aumento no número de fornecedores classificados como sendo de baixo risco, conforme gráfico a seguir:

#### Fornecedores de baixo risco



Analisando os resultados desde 2018, verificamos que 57 fornecedores tiveram uma evolução bastante significativa, passando de risco alto-muito alto para risco moderado-baixo.

O programa alcança fornecedores de todas as categorias, mas existe um foco muito grande em algumas categorias específicas, como *call center*, transporte de valores, obra civil, vestuário e vigilância, que merecem uma atenção especial, pois, do ponto de vista socioambiental, têm uma maior probabilidade de riscos relacionados aos direitos humanos.

Dentro do programa, lançamos um desafio aos nossos fornecedores, denominado Sou Fornecedor Multiplicador, que tem por objetivo estimular a aplicação, por parte das empresas, das melhores práticas de gestão em sua própria cadeia de suprimentos, principalmente no tocante à sustentabilidade. Os fornecedores que demonstram maior maturidade na gestão de seus fornecedores são reconhecidos no nosso evento Encontro Bradesco de Fornecedores, que ocorre anualmente.

Além das práticas de gestão de fornecedores, nós procuramos identificar, também, ações que impactam de maneira positiva o meio ambiente e a sociedade, e, ao longo do tempo, tivemos gratas surpresas. Ações como o estímulo à leitura com doações de livros, realização de sonhos de funcionários, aulas de judô para crianças e adolescentes com deficiência, reforma de camas hospitalares, curso de tecnologia para mulheres (com possibilidade de contratação ao fim do curso), parceria com associações de esporte que tem o foco voltado a pessoas em cadeira de rodas a fim de fomentar o esporte paraolímpico com contratação de atletas paraolímpicos, inclusão social e diversidade como pilares de atuação por meio de programas com foco na equidade de gênero, equidade racial, contratação de refugiados, e programas com foco na contratação de pessoas acima de 50 anos, são alguns exemplos que encontramos ao longo desses quatro anos. Todos esses projetos também foram reconhecidos no nosso evento anual como forma de demonstrar que as empresas têm um papel fundamental na busca por uma sociedade mais sustentável, além de estimular que cada vez mais empresas façam a sua parte.

#### Ações de Engajamento em ASG – Oficinas de Fornecedores

##### Oficinas de Fornecedores

As oficinas de fornecedores surgiram em 2019 e consistem na realização de treinamentos e palestras com temas voltados para a sustentabilidade. Inicialmente, o foco era atingir os fornecedores participantes do programa, como uma forma extra

## Fornecedores

de auxiliar nossos fornecedores no desenvolvimento de melhorias e melhores práticas socioambientais. Em breve linha do tempo, destacamos que, em 2019, realizamos a primeira oficina em parceria com a Unibrad, cujo assunto foi Educação Financeira, voltada para os funcionários dos nossos fornecedores, com o objetivo de que eles pudessem aprender maneiras de realizar uma melhor gestão de suas finanças pessoais. A segunda oficina do ano abordou o tema Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e foi realizada em parceria com a Controladoria. O intuito dessa oficina foi disseminar o conhecimento a respeito dos ODS de uma maneira prática, demonstrando exemplos de como as empresas poderiam contribuir com esses objetivos.

Em 2020, em razão da pandemia, realizamos as oficinas de forma on-line, o que possibilitou a participação de ainda mais empresas. A primeira oficina de 2020 abordou o tema Gerenciamento de Crises e Continuidade de Negócios, de suma importância para aquele momento e ainda muito relevante. O tópico da nossa segunda oficina do ano foi Sustentabilidade em Tempos de Crise, com o objetivo de reforçar o nosso compromisso com a sustentabilidade, mesmo em tempos tão desafiadores para as empresas e tão difíceis para a sociedade. A última oficina teve um assunto muito importante nos últimos tempos: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Contamos com a parceria do Departamento de Segurança Corporativa, o qual apresentou as principais mudanças e cuidados que as empresas devem ter no tratamento dos dados de seus clientes.

Para 2021 permanecemos realizando as oficinas de forma online, e promovemos quatro oficinas com temas muito importantes. A primeira do ano, foi com foco no programa "Fornecedor Mais Sustentável Bradesco", a fim de alinhar o próximo ciclo que se iniciaria com os fornecedores que foram selecionados para serem auditados. A segunda abordamos o tema de Direitos Humanos em parceria com a área de Sustentabilidade Corporativa, outro tema que foi destaque de nossas oficinas foi a Diversidade, em parceria com a Unibrad, abordamos

a importância, como as empresas podem trabalhar melhor esse tema. E a última oficina do ano, com intuito de reforçar o tema, promovemos em parceria com a área de Segurança Corporativa a oficina de Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD nº 13.709/2018) e Resolução Bacen nº 4.893. Nesses três anos, 1.418 pessoas participaram das nossas oficinas aplicadas.

### Cartilha

Buscamos sempre disseminar conhecimentos relacionados à sustentabilidade aos nossos fornecedores. Pensando nisso, criamos, em 2019, a Cartilha de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos, que foi divulgada a todos os fornecedores que possuem contrato ativo com a Organização. Além disso, a cartilha está publicada no site Bradesco Fornecedores, de acesso público, o que nos permite atingir um maior número de interessados. O documento aborda diversos temas relevantes, dentre eles estão conceitos de responsabilidade socioambiental, legislação trabalhista, prevenção e combate ao trabalho escravo e infantil, monitoramento da cadeia de fornecedores, inclusão social, direitos humanos e valorização da diversidade.

### Encontro de Fornecedores

O Encontro Bradesco de Fornecedores, tem por finalidade compartilhar os valores da Organização Bradesco, disseminar conhecimento a respeito de diversos temas, com foco no desenvolvimento sustentável e direitos humanos, e estimular ações de responsabilidade socioambiental. A cada edição trazemos um tema relacionado à sustentabilidade. Nos últimos quatro anos os tópicos foram: Programa de Auditorias Socioambientais, em 2018; Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em 2019; Ética e Integridade em Tempos de Crises, em 2020, e em 2021 trouxemos o tema de Diversidade e Inclusão.

# Resultados **Financeiros**



## Resultados Financeiros

### Valor econômico direto gerado (R\$ milhões) GRI 201-1

Gerado	2017	2018	2019	2020	2021
Resultado bruto da intermediação financeira	42.458	41.001	44.348	37.374	48.945
Receitas de prestação de serviços	30.810	32.614	33.606	32.747	34.099
Outras receitas/despesas	-19.736	-12.621	-11.050	-12.971	-13.152
<b>Total (R\$)</b>	<b>53.532</b>	<b>60.994</b>	<b>66.904</b>	<b>57.150</b>	<b>69.892</b>

### Valor econômico distribuído (R\$ milhões) GRI 201-1 | SASB FN-CF-270a.1

Distribuído	2017	2018	2019	2020	2021
Distribuição do valor adicionado	53.532	60.994	66.904	57.150	69.892
Remuneração do trabalho	17.171	17.665	19.278	17.854	18.794
Contribuição ao governo	16.126	20.552	20.440	18.494	23.616
Remuneração de capitais de terceiros – aluguéis	1.211	1.213	1.299	1.344	1.267
JCP/dividendos aos acionistas (pagos e provisionados)	7.204	7.299	7.863	5.548	9.240
Reinvestimentos de lucros	11.820	14.265	18.024	13.910	16.975

**Valor econômico distribuído (%)** GRI 201-1 | SASB FN-CF-270a.1

Distribuído	2017	2018	2019	2020	2021
Remuneração do trabalho	32,1	29,0	28,8	31,2	26,9
Contribuição ao governo	30,1	33,7	30,6	32,4	33,8
Remuneração de capitais de terceiros – aluguéis	2,3	2,0	1,9	2,4	1,8
JCP/dividendos aos acionistas (pagos e provisionados)	13,5	12,0	11,8	9,7	13,2
Reinvestimentos de lucros	22,1	23,4	26,9	24,3	24,3
<b>Total</b>	<b>100,1</b>	<b>100,1</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

## Operações Prorrogadas

Encerramos dezembro de 2021 com o saldo contábil das operações, líquido de amortizações, em R\$ 33,4 bilhões, com a seguinte composição: “em dia – R\$ 28,5 bi”; “em atraso – R\$ 3,1 bi”; e “em carência – R\$ 1,9 bi”.

### R\$ 33 bilhões

Saldo contábil líquido de amortizações

### Perfil de crédito dos clientes que solicitaram prorrogação:

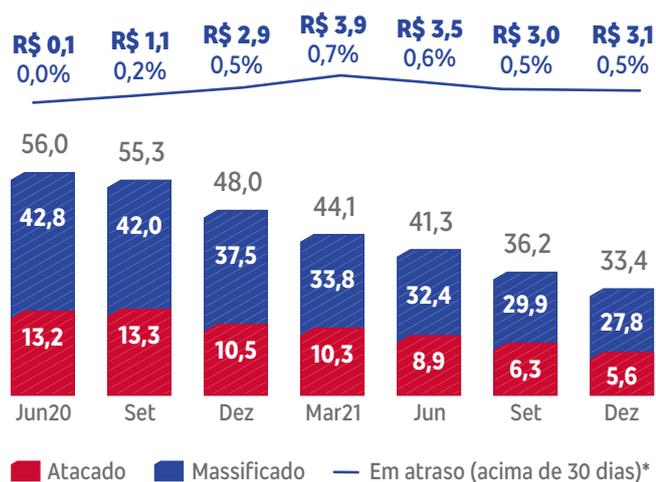
**92%** estavam em dia e não apresentaram atraso nos 12 meses anteriores à pandemia

**91%** com *rating* AA a C

**68%** com garantia real

**13** anos – tempo médio de relacionamento

R\$ bilhões



\* Índice de atraso acima de 30 dias calculado com base no saldo de Carteira Bacen.

## Retorno, Lucro e Eficiência

A boa performance das receitas de serviços e da margem financeira com clientes, que superou o *guidance*, reflete nossa diversidade de soluções oferecidas aos clientes.

Aliada à melhora da atividade econômica, também foi destaque nossa atuação na concessão de crédito e produtos, que contribuíram para a forte recuperação do lucro em 2021 (+35% vs. 2020).

No ano, houve a manutenção do lucro em patamares elevados, com bom desempenho de todas as receitas, em especial as operações de seguros, absorvendo o aumento das despesas

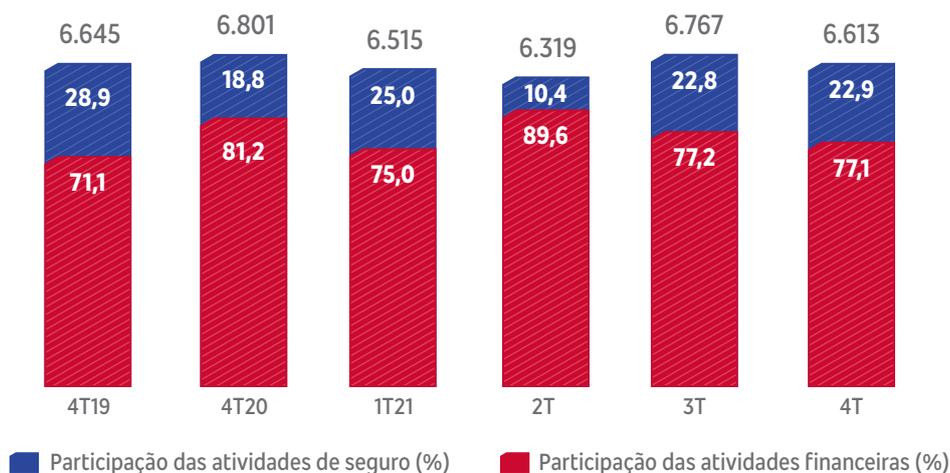
operacionais e custos com PDD, em função do significativo crescimento da carteira de crédito e alteração do *mix* do portfólio – destaque para as operações com Pessoas Físicas e micro, pequenas e médias empresas, segmentos que demandam maiores provisões.

Com a continuidade do crescimento da economia, transformação e modernização das plataformas de negócios, constante aperfeiçoamento e disponibilidade de adaptação às necessidades de nossos clientes, observamos oportunidades de crescimento futuro por meio da geração de receitas consistentes e sustentáveis.

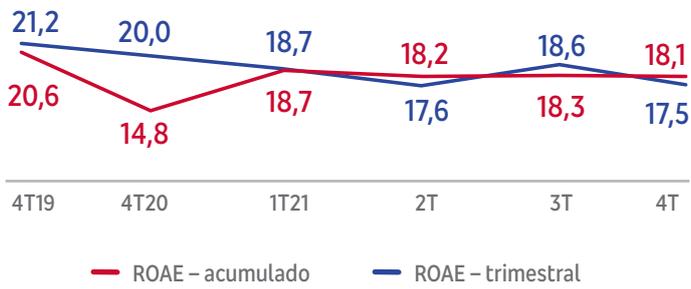
## Nossa rentabilidade acumulada ficou acima de 18% em todo o ano de 2021

O crescimento consistente das receitas beneficiou o IEO (trimestral e acumulado), que foi influenciado pelo movimento natural das despesas operacionais, dado o efeito do acordo coletivo e aumento do volume de negócios.

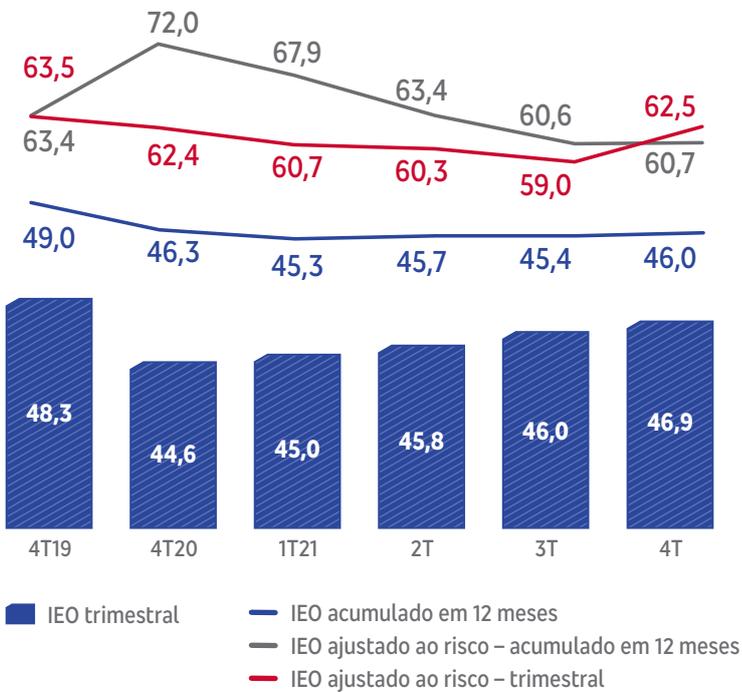
Lucro líquido recorrente (em R\$ milhões)



ROAE acumulado e trimestral (%)



IEO/IEO Ajustado ao risco (%)



Lucro líquido recorrente

**R\$ 26,2** bilhões

**+34,7%** em 2021 (12M21 x 12M20)

ROAE acumulado

**18,1%**



**3,3 p.p.**

em 2021 (12M21 X 12M20)

IEO acumulado

**46,0%**



**0,3 p.p.**

em 12 meses (4T21 X 4T20)

Melhora de

Payout de **44%**

**R\$ 9,2 bi** de JCP/dividendos (bruto) em 2021  
(+67% vs. 2020)

Índice total | Basileia

**15,8%**

Resultado das operações de Seguros,  
Previdência e Capitalização

**R\$ 11,5 bi** **-5,5%** em 12 meses

Receitas de prestação de serviços

**R\$ 34,1 bi** **+4,1%** em 12 meses

Margem com clientes

**R\$ 55,5 bi** **+6,5%** em 12 meses

PDD expandida

**R\$ 15,0 bi** **-41,6%** em 12 meses

Contínua melhora do *spread*, atingindo **9,1%** no **4T21**

Carteira de crédito expandida

**R\$ 812,7 bi** **+18,3%** em 12 meses

Liberação de créditos por meio  
dos canais em 2021

**R\$ 88 bi** **+36%** (12M21 X 12M20)

**PF R\$ 52 bi** **+59%** (12M21 X 12M20)

Cerca de **80%** por meio do **canal Mobile**

Carteira de crédito expandida	2017	2018	2019	2020	2021
Pessoas físicas (%)	35,6	36,6	37,4	37,9	39,5
Grandes empresas (%)	45,7	44,3	44,3	42,4	39,8
Micro, pequenas e médias empresas (%)	18,7	19,1	18,3	19,7	20,7
<b>Total (R\$ milhões)</b>	<b>492.931</b>	<b>531.615</b>	<b>604.953</b>	<b>686.968</b>	<b>812.657</b>

SASB FN-CB-410a.1

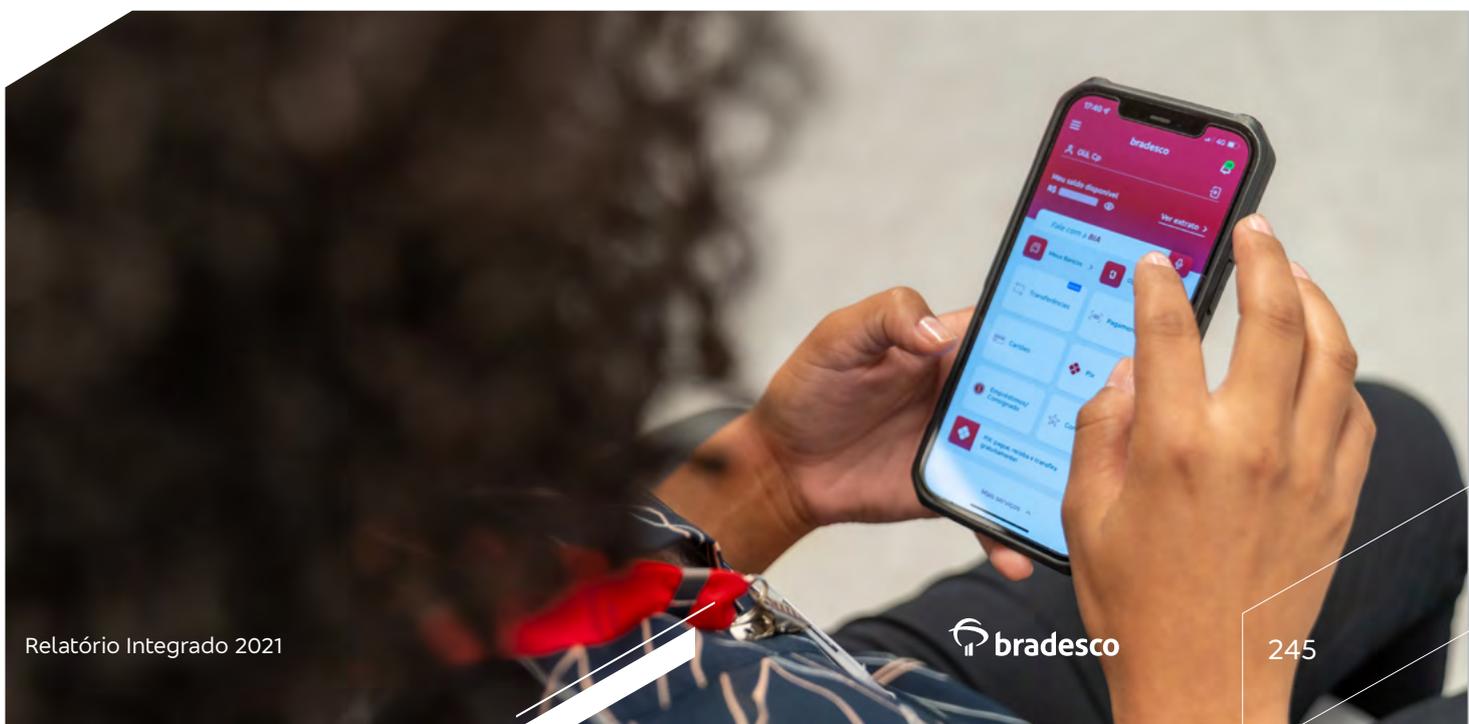
## O Banco do Futuro

O uso de tecnologias que vão além da digitalização de uma transação bancária já é uma realidade tanto para contas Pessoa Física como Pessoa Jurídica. Em 2021, 98% das transações aconteceram nos nossos canais digitais, com destaque para o App Bradesco (Pessoa Física e Pessoa Jurídica), que apresentou crescimento de 98% nas transações financeiras em relação a 2020. Além disso, atingimos o recorde de abertura de contas pelo celular em dezembro de 2021 para Pessoa Física e em setembro de 2021 para Pessoa Jurídica.

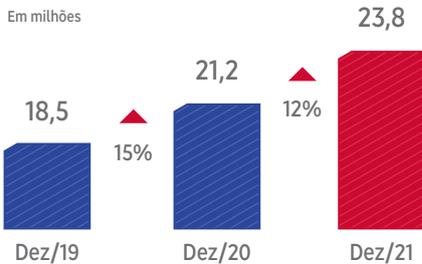
No mesmo período, os canais digitais acumularam 36% de alta na produção de produtos de crédito, e os canais Internet e Mobile cresceram 46% na aplicação em investimentos, considerando valores movimentados.

Nosso canal Mobile Pessoa Física encerrou 2021 com 21,7 milhões de clientes ativos, um crescimento de 6 milhões de clientes no comparativo com 2019. Por meio do App Bradesco, o cliente usufrui da proteção da chave de segurança para realizar pagamentos, transferências, contratar empréstimos, consórcios, entre outros serviços.

O uso dos nossos canais digitais também cresceu entre clientes Pessoa Jurídica (PJ). A quantidade de transações financeiras realizadas pelo canal Mobile Pessoa Jurídica aumentou 60% em relação a 2020. No ano, houve alta de 10% de clientes utilizando os canais PJ, com uma penetração de 96% no Atacado.



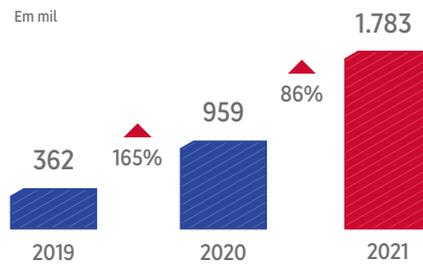
Aumento de **5,3 MM** de clientes digitais



+Autonomia

+Experiência

Abertura de contas Mobile (App)



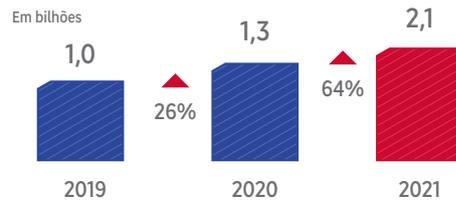
Crescimento **5X** maior  
2021 x 2019

**+70%**  
Abertura de **contas MEI**  
2021 x 2020

**98%** das transações são realizadas por **canais digitais**

**91%** estão concentradas no **Mobile e Internet**

Transações financeiras Mobile e Internet



Crescimento **+97,8%**

nas **transações financeiras Mobile PF e PJ**  
2021 x 2020

**Investimentos (R\$)**

**+46%** aplicação em fundos, LCI e LCA

**Emissão de cartões (Qtde.)**

**+5,8x** maior

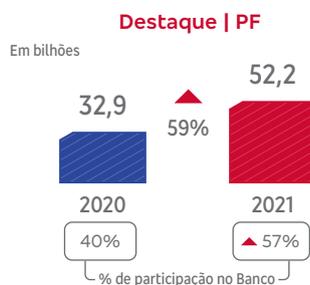
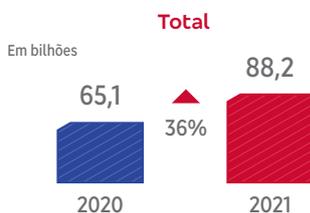
**Seguros (R\$) +81%**

**Previdência (R\$) +60%**  
**Capitalização (R\$) +114%**

Mobile e Internet | PF e PJ (2021 x 2020)

Mobile e Internet | PF (2021 x 2020)

Créditos liberados nos canais digitais



**+R\$ 3,8 bi**  
**Crescimento**

de crédito  
2021 x 2020

**+43%**  
**Renegociações**  
nos canais digitais PF  
2021 x 2020

+Negócios

Desenvolvimento sustentável



CONHECIMENTO | ATENDIMENTO | PRODUTOS CERTOS PARA OS CLIENTES

Capacidade única para fazer crédito nos coloca em uma posição de destaque

### *GRI 103-2, 103-3: Desempenho Econômico*

Nosso gerenciamento de capital é realizado de forma a proporcionar condições para o alcance dos objetivos estratégicos e para suportar os riscos inerentes a nossas atividades. Dessa forma, adotamos uma postura prospectiva ao elaborar o plano de capital, antecipando a necessidade para os próximos anos, bem como estabelecemos procedimentos e ações de contingência a serem consideradas em cenários adversos, atendendo aos parâmetros estabelecidos na Declaração de Apetite a Riscos (RAS), aos limites gerenciais quantitativos determinados em governança interna e aos limites regulatórios estipulados pelo Banco Central do Brasil (Bacen) em normativos.

A determinação do Bacen é que as instituições financeiras mantenham permanentemente capital (Patrimônio de Referência) e adicionais de capital principal (Conservação, Sistêmico e Contracíclico) compatíveis com os riscos de suas atividades. Os riscos são representados pelos Ativos Ponderados pelo Risco (RWA), que é calculado considerando, no mínimo, a soma das parcelas de Riscos de Crédito, Mercado e Operacional.

Para tal, exercemos a gestão de capital alinhada às diretrizes estratégicas, envolvendo as Áreas de Controle e de Negócios, conforme orientações da Diretoria-Executiva e do Conselho de Administração. A estrutura de governança do Gerenciamento de Capital, do Processo Interno de Avaliação de Adequação do Capital (ICAAP) e do Plano de Recuperação é composta de comissões e comitês e tem como órgão máximo o Conselho de Administração.

Para a mensuração dos riscos, estabelecemos um conjunto de indicadores que permitem seu monitoramento, a identificação de mudança da situação econômico-financeira e de liquidez e a adoção de estratégias de contingência e recuperação. Esses indicadores são consistentes com a estrutura de ICAAP, guardam relação com a RAS do Banco Bradesco, são apurados diariamente pelo DCIR e separados em indicadores de deterioração e recuperação.

O Departamento de Controladoria tem a responsabilidade de atender às determinações do Banco Central do Brasil pertinentes às atividades de gerenciamento de capital e de subsidiar a alta administração com análises e projeções da disponibilidade e necessidade de capital, identificando ameaças e oportunidades que contribuem com o planejamento da suficiência, otimização dos níveis de capital.

Dispomos também de um Plano de Recuperação, entregue anualmente ao Banco Central do Brasil e aprovado pelo Conselho de Administração em conformidade com a Resolução CMN nº 4.502, de 30 de junho de 2016, que estabelece procedimentos para manter níveis adequados de capital e liquidez em situação de estresse severo nas instituições financeiras consideradas sistemicamente importantes.

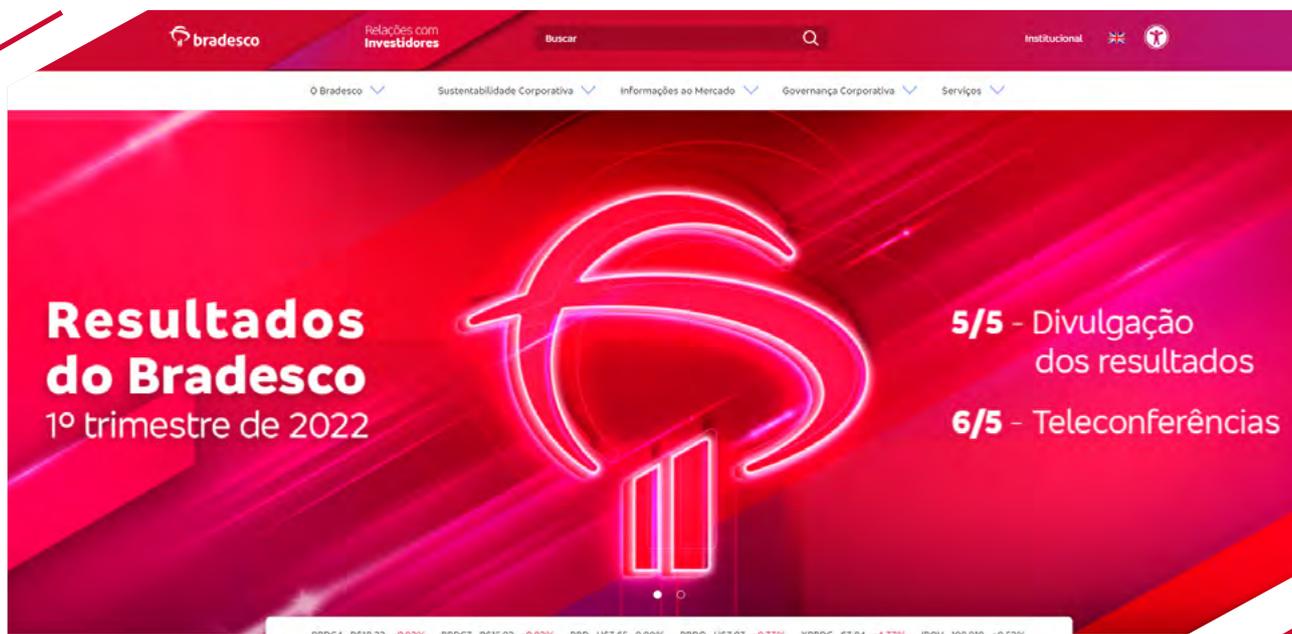
## Relações com Investidores

Como uma empresa de capital aberto, o relacionamento com os investidores é construído de uma forma clara, íntegra e objetiva. Por meio do Departamento de Relações com o Mercado (DRM), comunicamos constantemente informações, perspectivas, estratégias e nosso desempenho, possibilitando que o mercado financeiro avalie nossas ações de forma adequada. Todas as informações estão concentradas em nosso site de Relações com Investidores e são disponibilizadas por meio de encontros, reuniões e *conference calls*, o que garante nossa proximidade com investidores nacionais e internacionais.

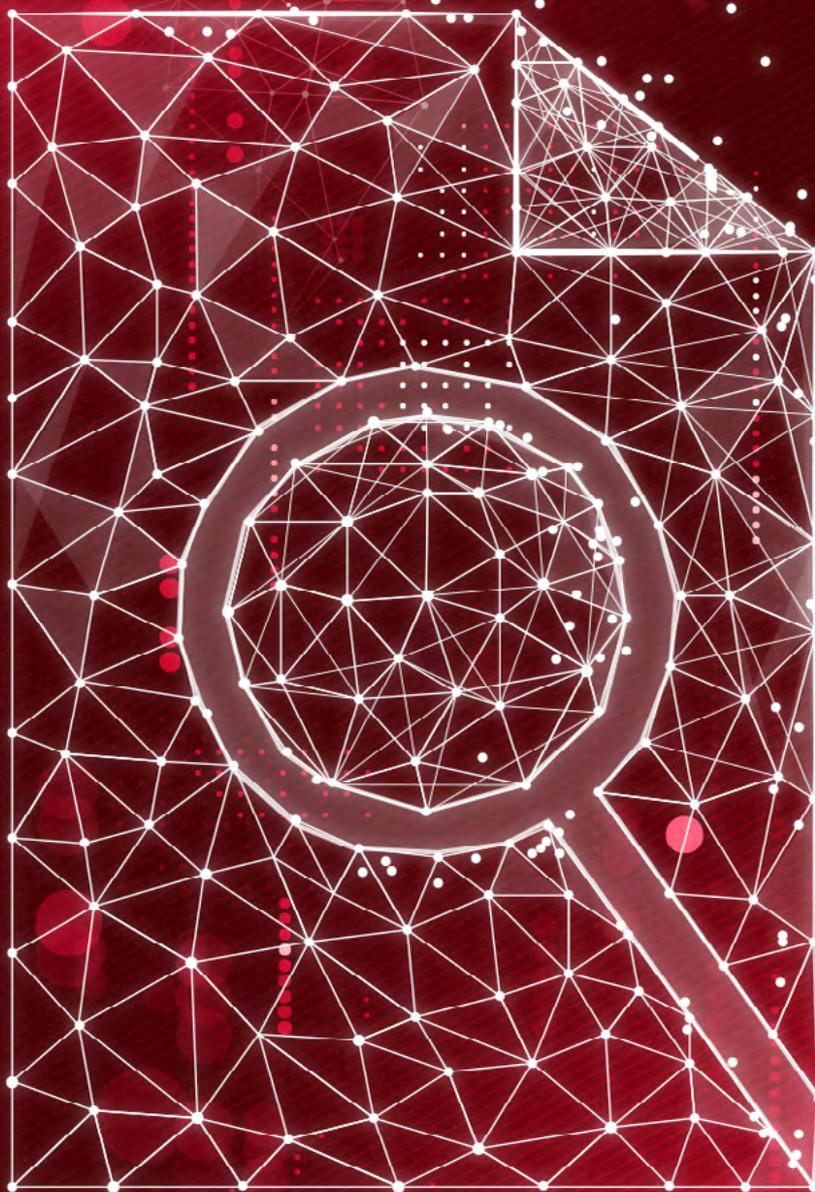
Em 2021, devido à pandemia de covid-19, todas essas comunicações foram realizadas de forma virtual, mas respeitando o calendário de divulgações. Adicionalmente, a Área de relações com o mercado esteve trabalhando de forma integralmente remota e mantendo diálogo constante com o mercado. No ano de 2021, interagimos com 1.743 investidores nacionais e internacionais de 1.208 fundos por meio de *conference calls*. Participamos de 26 conferências nacionais e internacionais e NDRs, totalizando 217 reuniões.

### Saiba mais em

[Bradesco – Relações com Investidores](#)



# Anexos



# Temas Relevantes X Conteúdo GRI

GRI 102-46, 102-47, 103-1

Tema 2020	Impactos		Tópico GRI	Divulgações GRI
	Dentro	Fora	Forma de gestão 103-1   103-2   103-3	
Tecnologia e Inovação	X	X	Privacidade do Cliente 2016	418-1
Clientes			Engajamento de <i>Stakeholders</i>	102-43; 102-44
			Marketing e Rotulagem 2016	417-1; 417-2; 417-3
		X	Portifólio de Produtos	FS6
			Comunidades Locais	FS14
			Rotulagem de Produtos e Serviços	FS16
Capital Humano			Perfil organizacional	102-8
			Engajamento de <i>Stakeholders</i>	102-41; 102-43; 102-44
			Emprego 2016	401-1; 401-2; 401-3
	X		Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1; 403-3; 403-5; 403-6
			Capacitação e Educação 2016	404-1; 404-2; 404-3
			Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1; 405-2
			Não Discriminação 2016	406-1
Regulação e Compliance			Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016	407-1
	X		Combate à Corrupção 2016	205-1
			Avaliação de Direitos Humanos 2016	412-1; 412-3
Gestão de Riscos			Políticas Públicas 2016	415-1
	X	X	Desempenho Econômico 2016	201-2
			Propriedade Ativa	FS11
Mercado e Concorrência		X	Concorrência Desleal 2016	206-1
			Conformidade Socioeconômica 2016	419-1
Eficiência			Práticas de Compra 2016	204-1
			Materiais 2016	301-1; 301-2
			Energia 2016	302-1
			Água e Efluentes 2018	303-1; 303-5
	X		Emissões 2016	305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5
			Resíduos 2020	306-2
			Conformidade Ambiental 2016	307-1
			Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1; 308-2
			Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1; 414-2
	Responsabilidade Socioambiental		X	Impactos Econômicos Indiretos 2016
			Avaliação de Direitos Humanos 2016	412-1; 412-3
Estratégia de Negócios			Desempenho Econômico 2016	201-2
			Portifólio de Produtos	FS7; FS8
		X	<i>Active Ownership</i>	FS10; FS11
			Comunidades Locais	FS14
			Rotulagem de Produtos e Serviços	FS15; FS16
Gestão de Capital	X		Não há tópico GRI relacionado	
Governança Corporativa			Ética e Integridade	102-16; 102-17
	X		Governança	102-18; 102-24; 102-28
Ambiente Econômico	X		Desempenho Econômico 2016	201-1; 201-2

# Sumário de Conteúdo da GRI

GRI 102-55

Para o serviço Content Index Service, os serviços GRI revisaram se o índice de conteúdo GRI está claramente apresentado e se as referências para todas as divulgações incluídas estão alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relatório.



## Sumário de conteúdo da GRI

### GRI 101: Fundamentos 2016

#### GRI 102: Conteúdos gerais 2016

#### Conteúdo

Página e/ou resposta

Omissão

Pacto Global

ODS

#### Perfil da organização

102-1: Nome da organização

3

102-2: Atividades, marcas, produtos e serviços

26 a 30

102-3: Localização da sede da organização

298

102-4: Local de operações

26, 29, 30

102-5: Natureza da propriedade e forma jurídica

36

102-6: Mercados atendidos

24, 25, 26, 29, 30

102-7: Porte da organização

12 a 14, 16

102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores

60, 67

6

8, 10

102-9: Cadeia de fornecedores

226

102-10: Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores

14, 226

102-11: Princípio ou abordagem da precaução

47

102-12: Iniciativas externas

140

102-13: Participação em associações

43, 44

#### Estratégia

102-14: Declaração do mais alto executivo

6 a 10

102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades

45, 54, 56

#### Ética e integridade

102-16: Valores, princípios, normas e códigos de comportamento

21

10

16

102-17: Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética

41

10

16

#### Governança

102-18: Estrutura de governança

33, 34

102-24: Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança

33, 34

5

102-25: Conflitos de interesse

40

16

102-26: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia

18, 137

102-28: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança

35

102-38: Proporção da remuneração total anual

75

**Sumário de conteúdo da GRI**

**GRI 101: Fundamentos 2016**

<b>GRI 102: Conteúdos gerais 2016</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Página e/ou resposta</b>	<b>Omissão</b>	<b>Pacto Global</b>	<b>ODS</b>
---------------------------------------	-----------------	-----------------------------	----------------	---------------------	------------

**Engajamento de stakeholders**

	102-40: Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	18			
	102-41: Acordos de negociação coletiva	90		3	8
	102-42: Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	18			
	102-43: Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	18			
	102-44: Principais preocupações e tópicos levantados	18			

**Práticas de relato**

102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas

As demonstrações contábeis consolidadas da Organização abrangem as demonstrações contábeis do Bradesco, suas agências no exterior, empresas controladas no País e no exterior, Entidade de Propósito Específico (EPE) e os fundos de investimento nos quais as empresas da Organização são as principais beneficiárias ou detentoras das principais obrigações.

Fonte: Bradesco 4T21 – Relatório de Análise Econômica e Financeira, Nota explicativa 2, p. 97  
<https://www.bradescori.com.br/informacoes-ao-mercado/central-de-resultados/>

	102-46: Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos	250			
	102-47: Lista de tópicos materiais	250			
	102-48: Reformulações de informações	Não houve			
	102-49: Alterações no relato	Não houve			
	102-50: Período coberto pelo relatório	3			
	102-51: Data do relatório mais recente	Maio/2021			
	102-52: Ciclo de emissão de relatórios	Anual			
	102-53: Contato para perguntas sobre o relatório	298			
	102-54: Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	3			
	102-55: Sumário de conteúdo da GRI	251			
	102-56: Verificação externa	295			

## Sumário de conteúdo da GRI

Tópicos materiais	Padrão	Página e/ou resposta	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>GRI 201: Desempenho econômico 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	54, 247		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	54, 247			
	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	240, 241			8, 9
	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	54, 163, 175		7	13
<b>GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	212		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	212			
	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	201, 212, 213, 215			1, 3, 8
<b>GRI 204: Práticas de compra 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	226		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	226			
	204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais	227			8
<b>GRI 205: Combate à corrupção 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	37		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	37			
	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados a corrupção	37, 38		10	16
<b>GRI 206: Concorrência desleal 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	37		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	37			
	206-1: Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de <i>truste</i> e monopólio	37, 38, 39			16

Sumário de conteúdo da GRI					
Tópicos materiais	Padrão	Página e/ou resposta	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>GRI 301: Materiais 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	187		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	187			
	301-1: Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	187		7, 8	8, 12
	301-2: Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	187			8, 12
<b>GRI 302: Energia 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	185		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	185			
	302-1: Consumo de energia dentro da organização	185, 186		7, 8	7, 8, 12, 13
<b>GRI 303: Água e Efluentes 2018</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	188		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	188			
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-1: Interações com a água como um recurso compartilhado	188, 189		7, 8	6
	303-2: Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	188, 189		7, 8	7, 8, 12, 13
	303-3: Captação de água	188, 189		7, 8	6
	303-4: Descarte de água	188, 189			6
	303-5: Consumo de água	188, 189		8	6
<b>GRI 305: Emissões 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	168, 169		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	168, 169			
	305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	181, 182		7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-2: Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	182		7, 8	3, 12, 13, 14, 15

## Sumário de conteúdo da GRI

Tópicos materiais	Padrão	Página e/ou resposta	Omissão	Pacto Global	ODS
	305-3: Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	183		7, 8	3, 12, 13, 14, 15
	305-4: Intensidade de emissões (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	184		8	13, 14, 15
	305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	184		8, 9	13, 14, 15
<b>GRI 306: Resíduos 2020</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	187		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	187			
GRI 306: Resíduos 2020	306-1: Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	187			3, 6, 11, 12
	306-2: Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	187			3, 6, 8, 11, 12
	306-3: Resíduos gerados	187			3, 6, 11, 12, 15
	306-4: Resíduos não destinados para disposição final	187			3, 11, 12
	306-5: Resíduos destinados para disposição final	187			3, 6, 11, 12, 15
<b>GRI 307: Conformidade ambiental 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	137		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	137			
	307-1: Não conformidade com leis e regulamentos ambientais		O Bradesco não recebeu multas ambientais nos últimos três anos	8	16
<b>GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	226		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	226			
	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	226, 228		8	
	308-2: Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	226, 228, 230		8	

Sumário de conteúdo da GRI					
Tópicos materiais	Padrão	Página e/ou resposta	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>GRI 401: Emprego 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	59, 82		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	59, 82			
	401-1: Novas contratações e rotatividade de empregados	61, 63		6	
	401-2: Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	77, 78, 79			
	401-3: Licença-maternidade/paternidade	82, 83		6	5, 8
<b>GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	85 a 87		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	85 a 87			
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	85 a 87			8
	403-2: Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	85 a 87			8
	403-3: Serviços de saúde do trabalho	85 a 87			8
	403-4: Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	85 a 87			8, 16
	403-5: Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	85 a 87			8
	403-6: Promoção da saúde do trabalhador	85 a 87			6
	403-7: Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	85 a 87			8
	403-8: Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	85 a 87			8
<b>GRI 404: Capacitação e educação 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	91		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	91			
	404-1: Média de horas de capacitação por ano, por empregado	92		6	4, 5, 8, 10
	404-2: Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	91, 92			8
	404-3: Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	89		6	5, 8, 10

## Sumário de conteúdo da GRI

Tópicos materiais	Padrão	Página e/ou resposta	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	64 a 67		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	64 a 67			
	405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados	60, 67, 69		6	5, 8
	405-2: Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	75		6	5, 8, 10
<b>GRI 406: Não discriminação 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	94		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	94			
	406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	96, 97		6	5, 8
<b>GRI 407: Liberdade sindical e negociação coletiva 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	235		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	235			
	407-1: Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	235		3	8
<b>GRI 408: Trabalho infantil 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	54, 232			
	103-3: Avaliação da forma de gestão	54, 232			
	408-1: Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	229			5, 8, 16
<b>GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	54, 232			
	103-3: Avaliação da forma de gestão	54, 232			
	409-1: Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	229			5, 8

Sumário de conteúdo da GRI					
Tópicos materiais	Padrão	Página e/ou resposta	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>GRI 412: Avaliação de direitos humanos 2016</b>					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2: Forma de gestão e seus componentes	54, 94, 206, 235		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	54, 94, 206, 235			
	412-1: Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto nos direitos humanos	54, 232		1	
	412-3: Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação de direitos humanos	54, 57		2	
<b>GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016</b>					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2: Forma de gestão e seus componentes	228		1, 8	1, 5, 8, 16
	103-3: Avaliação da forma de gestão	228			
	414-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	229, 232		2	6, 8, 16
	414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	231		2	6, 8
<b>GRI 415: Políticas públicas 2016</b>					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2: Forma de gestão e seus componentes	42		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	42			
	415-1: Contribuições políticas	42		10	16
<b>GRI 417: Marketing e rotulagem 2016</b>					
	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2: Forma de gestão e seus componentes	50, 108, 109, 111		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	50, 108, 109, 111			12
	417-1: Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	108, 109			16
	417-2: Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Não houve			16
	417-3: Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Não houve			

## Sumário de conteúdo da GRI

Tópicos materiais	Conteúdo	Página e/ou resposta	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>GRI 418: Privacidade do cliente 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	50		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	50			
	418-1: Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	261, 264			16
<b>GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	37		1, 8	
	103-3: Avaliação da forma de gestão	37			
	419-1: Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica	40, 262			16
<b>GRI Setor financeiro: portfólio de produtos</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	137, 142			
	103-3: Avaliação da forma de gestão	137, 142			
	FS6: Percentual do portfólio de cada linha de negócio, discriminado por região, porte (ex.: micro, pequena, média ou grande empresa) e setor de atuação	57, 148			
	FS7: Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, separados por cada linha de negócios e discriminados por objetivo	148			
	FS8: Valor monetário dos produtos e serviços com benefício ambiental, separados por cada linha de negócios e discriminados por objetivo	148			

<b>Sumário de conteúdo da GRI</b>					
<b>GRI Setor Financeiro</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Página e/ou resposta</b>	<b>Omissão</b>	<b>Pacto Global</b>	<b>ODS</b>
<b>GRI Setor financeiro: controle acionário ativo</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	153			
	103-3: Avaliação da forma de gestão	153			
	FS10: Percentual e número de empresas do portfólio da instituição com as quais a organização relatora interagiu em relação a questões socioambientais	57, 155			
	FS11: Percentual de ativos sujeitos a triagem ambiental ou social (positiva e negativa)	155, 156, 263			
<b>GRI Setor financeiro: comunidades locais</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	71, 107			
	103-3: Avaliação da forma de gestão	71, 107			
	FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	105			
<b>GRI Setor financeiro: responsabilidade do produto</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1: Explicação do tópico material e seu limite	250			
	103-2: Forma de gestão e seus componentes	153			
	103-3: Avaliação da forma de gestão	153			
	FS15: Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	101, 103, 155, 171, 263			
	FS16: Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário	103, 161, 263 a 265			

# Sustainability Accounting Standards Board Alliance (SASB)

Em 2019, aderimos ao Sustainability Accounting Standards Board Alliance, e passamos a reportar informações de acordo com os padrões SASB do setor financeiro.

Para 2021, seguimos os padrões de transparência para Commercial Banking, Asset Management and Custody Activities e Investment Banking and Brokerage.

A aderência das informações reportadas abaixo, passou por verificação de terceira parte independente.

Categoria geral	Tópico de divulgação	Código	Correlação GRI	Métrica	Referência no Relatório	Comentários
<b>Indicadores comuns (FN-AC   FN-CB   FN-IN   FN-IB)</b>						
Segurança da Informação	Segurança da Informação	FN-CB-230a.1	GRI 418-1	Número de violações de dados, porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal, número de correntistas afetados. Nota a FN-CB-230a.1 – A divulgação deverá incluir uma descrição das ações corretivas implementadas em resposta a violações de dados.	SAC/Ouvidoria, p. 111	Completo. Em 2021, não houve nenhum caso de violação de privacidade de clientes.
		FN-CB-230a.2	GRI 103-1, 103-2, 103-3	Descrição da abordagem para identificar e corrigir riscos de segurança de dados.	Segurança da Informação e Risco Cibernético, p. 50 a 53	Parcial. As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.
Engajamento de Funcionários, Diversidade & Inclusão	Diversidade & Inclusão de Funcionários	FN-AC-330a.1 FN-IB-330a.1	GRI 102-8, 405-1	Percentual de representação de gênero e grupo étnico-racial para gerência executiva, gerência não executiva, profissionais e todos os outros funcionários.	TABELA   Composição do Conselho de Administração, p. 35  TABELA   Porcentagem de funcionários por categoria funcional e por gênero, p. 67  TABELA   Porcentagem de funcionários por categoria funcional e por raça/etnia, p. 69  Equidade de Gênero, p. 73	Completo.

Categoria geral	Tópico de divulgação	Código	Correlação GRI	Métrica	Referência no Relatório	Comentários
Ética de Negócios	Ética de Negócios	FN-AC-510a.1 FN-CB-510a.1 FN-IB-510a.1	GRI 419-1	Valor total das perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados a fraude, negociação com informações privilegiadas ( <i>insider trading</i> ), comportamento antitruste ou anticompetitivo, manipulação de mercado, imperícia ou outras leis ou regulamentos relacionados do setor financeiro.	TABELA   Multas significativas – econômicas e sociais (em R\$), p. 40	Parcial. As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.
		FN-AC-510a.2 FN-CB-510a.2 FN-IB-510a.2	GRI 102-17, 205	Descrição das políticas e procedimentos de denúncias.	Integridade e Ética, p. 37 a 39 Canais de Denúncia, p. 41	Parcial. As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.
Gestão do Risco Sistêmico	Gestão do Risco Sistêmico	FN-CB-550a.1 FN-IB-550a.1	-	Pontuação de Banco Sistemicamente Importantes (G-SIB), por categoria. Nota a FN-CB-550a.1 – A entidade descreverá se a pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB) é calculada pela entidade ou obtida das autoridades regulatórias, e se a entidade é obrigada a notificar os dados subjacentes aos reguladores.	Gerenciamento de Riscos, p. 45	Completo.
		FN-CB-550a.2 FN-IB-550a.2	-	Descrição de abordagem para incorporação de resultados de testes de estresse mandatórios e voluntários no planejamento de adequação de capital, estratégia corporativa de longo prazo e outras atividades.	Gerenciamento de Riscos, p. 45	Parcial. As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.

Categoria geral	Tópico de divulgação	Código	Correlação GRI	Métrica	Referência no Relatório	Comentários
<b>Asset Management &amp; Atividades de Custódia (Asset Management &amp; Custody Activities)</b>						
Design do Produto & Gestão do Ciclo de Vida	Incorporação de fatores Ambientais, Sociais e de Governança na Gestão de Investimento & Assessoria	FN-AC-410a.1	GRI FS11	Quantidade de ativos sob gestão, por classe de ativos que empregam integração de questões ambientais, sociais e de governança (ASG), investimento com tema de sustentabilidade e <i>screening</i> .	Sustentabilidade nos Investimentos, p. 153 a 162 GRÁFICO   Percentual de ativos sob gestão com avaliação ASG, p. 155 TABELA   Qual é a divisão detalhada do valor total dos ativos sob gerenciamento ao fim do período do relatório em termos de: p. 156	Parcial. As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.
		FN-AC-410a.2	GRI 103-2, 103-3	Descrição da abordagem para incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança nos processos e estratégias de investimentos e/ou <i>wealth management</i> .	Sustentabilidade nos Investimentos, p. 153 a 162 Temas Analisados, p. 154	Parcial. As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.
		FN-AC-410a.3	GRI FS15	Descrição de votação por procuração e políticas e procedimentos de envolvimento da investida.	Política de Direito de Voto, p. 157	Completo.
Gestão do Risco Sistêmico	Gestão do Risco Sistêmico	FN-AC-550a.1	GRI FS16	Porcentual de ativos de fundos abertos sob gestão por categoria de classificação de liquidez.	TABELA   Percentual de ativos de fundos abertos sob gestão por categoria de classificação de liquidez, p. 160	Parcial. As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.
		FN-AC-550a.2	-	Descrição da abordagem para incorporação de programas de gestão de risco de liquidez na estratégia de carteira e gestão de risco de resgate.	Explicação no fim da tabela Explicações Adicionais	Parcial. As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.
		FN-AC-550a.3	-	Total da exposição a transações de financiamento de títulos.	Explicação no fim da tabela Explicações Adicionais	Parcial. As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.

Categoria geral	Tópico de divulgação	Código	Correlação GRI	Métrica	Referência no Relatório	Comentários
		FN-AC-000.B	-	Total de ativos sob custódia e supervisão.	Sustentabilidade nos Investimentos, p. 153	Completo.
<b>Bancos Comerciais (Commercial Banks)</b>						
Segurança da Informação	Segurança da Informação	FN-CB-230a.1	GRI 418-1	Número de violações de dados, porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal, número de correntistas afetados.	SAC/Ouvidoria, p. 111	Parcial. As informações solicitadas são consideradas estratégicas pela Organização e por isso não são divulgadas.
		FN-CB-230a.2	GRI 103-1, 103-2, 103-3	Descrição da abordagem para identificar e corrigir riscos de segurança de dados.	Segurança da Informação e Risco Cibernético, p. 50 a 53	Parcial. As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.
Acessibilidade	Inclusão Financeira & Capacidade de Desenvolvimento	FN-CB-240a.1	GRI 413-1	Número e valor dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade. Nota a FN-CB-240a.1 – A divulgação deverá incluir uma descrição de como os resultados da entidade nos Exames da Lei de Reinvestimento Comunitário (CRA) são integrados na sua estratégia de construção de inclusão e capacidade financeiras.	Produtos e Serviços com Benefícios Socioambientais, p. 148 Negócios Sustentáveis, p. 145 a 147 Cidadania Financeira, p. 200 a 205	Parcial. Considerando que uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil.
		FN-CB-240a.2	GRI 203-2, FS16	Número e valor dos empréstimos vencidos e inadimplidos dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade.	Operações Prorrogadas, p. 241	Parcial. No entanto, as informações podem ser acessadas no Relatório de Análise Econômica e Financeira 4T 21, em: - Carteira Renegociada, p. 18 - Operações Prorrogadas, p. 18 - Índice de Inadimplência, p. 08 - Índices de Cobertura e Provisão, p. 20

Categoria geral	Tópico de divulgação	Código	Correlação GRI	Métrica	Referência no Relatório	Comentários
		FN-CB-240a.3	GRI 413-1	Número de contas correntes de varejo sem custo fornecidas a clientes anteriormente sem banco ou cobertos de maneira insuficiente pelo sistema bancário.	Bitz, p. 14 next – Não eram correntistas Bradesco, p. 120 Canais Combinados, p. 104	Parcial. No Brasil, não ocorre a identificação de clientes a respeito de nível de acesso, mesmo que limitado ou nenhum acesso a serviços bancários.
		FN-CB-240a.4	GRI FS16	Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes sem banco, cobertos de maneira insuficiente pelo sistema bancário ou com atendimento insuficiente.	Alguns de nossos resultados em 2021, p. 166 Cidadania Financeira, p. 200 a 205	Parcial. Considerando que no Brasil não ocorre a identificação de clientes a respeito de acesso, mesmo que limitado ou nenhum acesso a serviços bancários.
Design do Produto & Gestão do Ciclo de Vida	Incorporação de fatores Ambientais, Sociais e de Governança na Análise de Crédito	FN-CB-410a.1	-	Exposição de crédito comercial e industrial, por setor.	Negócios Sustentáveis, p. 145 a 147 Emissões Financiadas, p. 192	Completo. A carteira de crédito por setores de atividade econômica pode ser encontrada no Relatório de Análise Econômica e Financeira 4T 21, p. 15: TABELA   Concentração da carteira de crédito expandida por setor de atividade.
		FN-CB-410a.2	-	Descrição da abordagem para incorporação de critérios ambientais, sociais e de governança na análise de crédito.	Gerenciamento de Riscos Socioambientais, p. 54 a 57 Negócios Sustentáveis, p. 145 a 147 Soluções Financeiras Estruturadas, p. 147 Emissões Financiadas, p. 192 a 194	Parcial. Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis publicamente.

Categoria geral	Tópico de divulgação	Código	Correlação GRI	Métrica	Referência no Relatório	Comentários
		FN-CB-000.A.	-	Número e valor de contas correntes e de poupança por segmento: (a) Pessoa Física e (b) pequenas empresas.	next, p. 14, 29, 120 Bitz, p. 14 e 119 Crescimento de 2021, p. 29 Novos Clientes, p. 29 Informações Financeiras, p. 239	Parcial. Algumas informações demandadas pelo indicador são estratégicas, por isso não são divulgadas. Publicamos algumas informações no Relatório de Análise Econômica e Financeira 1T 22, Capítulo Estratégia Corporativa, p. 39 a 41.
		FN-CB-000.B.	-	Número e valor dos empréstimos, por segmento: (a) Pessoa Física, (b) pequenas empresas, e (c) corporate. Nota a FN-CB-000.B – Empréstimos imobiliários e crédito rotativos deverão ser excluídos do escopo da divulgação.	Carteira de Crédito Expandida, p. 244	Parcial. Algumas informações demandadas pelo indicador são estratégicas por isso não são divulgadas. Adicionalmente, divulgamos informações no Relatório de Análise Econômica e Financeira, capítulo Carteira de Crédito, p. 12, 13 e 15.

## Governança, Controle e Monitoramento do Risco de Liquidez

### Governança

A governança, o controle e o monitoramento do risco de liquidez dos fundos de investimento do Bradesco seguem rigorosamente as principais normas sobre o assunto, das quais destacamos a Resolução nº 21 e a Instrução nº 555 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e a Diretriz nº 14 da Anbima. Complementarmente, observamos as melhores práticas internacionais no âmbito dos UCITS.

Com base nos requerimentos das normas supracitadas, a governança é constituída por um Comitê de Risco, o qual tem por finalidade deliberar sobre as diretrizes e limites de risco de liquidez que serão seguidos pelos fundos de investimento.

A diretriz de liquidez é o segundo nível de governança estabelecendo as premissas, os cenários, a metodologia e os indicadores que compõem o controle e o monitoramento do risco de liquidez.

### Metodologia

O controle e o monitoramento do risco de liquidez tem como base dois grandes pilares.

O primeiro é o desenvolvimento de uma estimativa de liquidez específica para cada tipo de ativo, elaborada com base nas características intrínsecas de cada ativo, análise do mercado de negociação, bem como das regulamentações específicas às quais o ativo está sujeito que possam afetar sua liquidez.

O segundo pilar é elaborado por meio de uma avaliação criteriosa do passivo unida às características específicas do produto investido.

#### O ativo

O mercado secundário de cada ativo é permanentemente estudado e analisado para se extrair parâmetros referenciais de liquidez. Adicionalmente são criados critérios específicos de acordo com cada tipo de ativo.

#### O passivo

A estimativa da necessidade de liquidez do passivo é elaborada unindo-se uma estimativa de mercado de resgates (sempre considerando cada tipo de cliente), a concentração de passivo existente em cada fundo de investimento e as características de cada fundo.

Para o controle de liquidez encontrada no ativo e no passivo, esta deve ser confrontada e sempre permanecer em equilíbrio.

O equilíbrio deve ser mantido em diversos prazos predeterminados que formam a curva de liquidez do fundo de investimento. Para cada prazo se determina o índice de liquidez, cada um dos índices deve respeitar as condições determinadas pela diretriz de risco de liquidez.

Informações adicionais – métricas FN-AC-550a.2 e FN-AC-550a.3

## Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)

### Conheça o processo de priorização no Capítulo de Sustentabilidade (p. 139)

ODS	Meta	Referência no Relatório Integrado
 <p>4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</p>	<p><b>Meta 4.4:</b> Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo.</p>	<p>Atuação na Amazônia, p. 165</p> <p>Educação Financeira, p. 203</p> <p>Bradesco na Sociedade, p. 212</p>
	<p><b>Meta 4.5:</b> Até 2030, eliminar as disparidades de gênero na educação e garantir a igualdade de acesso a todos os níveis de educação e formação profissional para os mais vulneráveis, incluindo as pessoas com deficiência, povos indígenas e as crianças em situação de vulnerabilidade.</p>	<p>Plataforma MEI, p. 124</p> <p>Universidade Corporativa Bradesco, p. 91</p> <p>Fundação Bradesco, p. 16 e 216–218</p>
 <p>5 IGUALDADE DE GÊNERO</p>	<p><b>Meta 5.1:</b> Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em toda parte.</p>	<p>Compromissos Voluntários, p. 140</p>
	<p><b>Meta 5.5:</b> Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública.</p>	<p>Direitos Humanos, p. 206</p>
	<p><b>Meta 5.a:</b> Realizar reformas para dar às mulheres direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso a propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, serviços financeiros, herança e recursos naturais, de acordo com as leis nacionais.</p>	<p>Pessoas: Nosso Time, p. 58</p> <p>Diversidade e Inclusão, p. 64</p>
	<p><b>Meta 5.b:</b> Aumentar o uso de tecnologias de base, em particular as tecnologias de informação e comunicação, para promover o empoderamento das mulheres.</p>	<p>Equidade de Gênero, p. 73</p>
	<p><b>Meta 5.c:</b> Adotar e fortalecer políticas sólidas e legislação aplicável para a promoção da igualdade de gênero e o empoderamento de todas as mulheres e meninas em todos os níveis.</p>	<p>Tratamento de Denúncias (Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa), p. 94</p>
 <p>8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p>	<p><b>Meta 8.3:</b> Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, a geração de emprego decente, o empreendedorismo, a criatividade e a inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros.</p>	<p>Modelo de Negócio, p. 21</p> <p>Compromissos Voluntários, p. 140</p>
	<p><b>Meta 8.4:</b> Melhorar progressivamente, até 2030, a eficiência dos recursos globais no consumo e na produção, e empenhar-se para dissociar o crescimento econômico da degradação ambiental, de acordo com o Plano Decenal de Programas sobre Produção e Consumo Sustentáveis, com os países desenvolvidos assumindo a liderança.</p>	<p>Atuação na Amazônia, p. 165</p> <p>Direitos Humanos, p. 206</p> <p>Gerenciamento de Riscos Socioambientais, p. 54</p> <p>Gestão de Fornecedores, p. 225</p>
	<p><b>Meta 8.7:</b> Tomar medidas imediatas e eficazes para erradicar o trabalho forçado, acabar com a escravidão moderna e o tráfico de pessoas, e assegurar a proibição e eliminação das piores formas de trabalho infantil, incluindo recrutamento e utilização de crianças-soldado, e até 2025 acabar com o trabalho infantil em todas as suas formas.</p>	<p>Inclusão Financeira, p. 166</p> <p>Transformação Digital, p. 116</p> <p>Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC), p. 94</p>
	<p><b>Meta 8.10:</b> Fortalecer a capacidade das instituições financeiras nacionais para incentivar a expansão do acesso aos serviços bancários, de seguros e financeiros para todos.</p>	<p>Tratamento de Denúncias, p. 94</p>

ODS	Meta	Referência no Relatório Integrado
 <p>9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA</p>	<p><b>Meta 9.3:</b> Aumentar o acesso das pequenas indústrias e outras empresas, particularmente em países em desenvolvimento, aos serviços financeiros, incluindo crédito acessível e sua integração em cadeias de valor e mercados.</p>	<p>Materialidade e Estratégia, p. 17</p> <p>Transformação Digital, p. 116</p> <p>Modelo de Negócio, p. 21</p> <p>Plano Amazônia, p. 167</p> <p>Inovação para a Sustentabilidade, p. 134</p> <p>inovabra, p. 127</p> <p>Estratégias de Inovação – Horizontes de Negócios, p. 131</p>
	<p><b>Meta 9.5:</b> Fortalecer a pesquisa científica, melhorar as capacidades tecnológicas de setores industriais em todos os países, particularmente os países em desenvolvimento, inclusive, até 2030, incentivando a inovação e aumentando substancialmente o número de trabalhadores de pesquisa e desenvolvimento por milhão de pessoas e os gastos público e privado em pesquisa e desenvolvimento.</p>	
 <p>10 REDUÇÃO DAS DESIGALDADES</p>	<p><b>Meta 10.2:</b> Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.</p>	<p>Materialidade e Estratégia p. 17</p> <p>Compromissos Voluntários, p. 140</p>
	<p><b>Meta 10.4:</b> Adotar políticas, especialmente fiscal, salarial e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade.</p>	<p>Gerenciamento de Riscos Socioambientais, p. 54</p> <p>Inclusão Financeira, p. 166</p>
	<p><b>Meta 10.5:</b> Melhorar a regulamentação e o monitoramento dos mercados e instituições financeiras globais e fortalecer a implementação de tais regulamentações.</p>	<p>Diversidade e Inclusão, p. 64</p> <p>Raça/Etnia, p. 67</p>
 <p>13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA</p>	<p><b>Meta 13.1:</b> Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países.</p>	<p>Materialidade e Estratégia, p. 17</p> <p>Mudanças Climáticas, p. 168</p>
	<p><b>Meta 13.2:</b> Integrar medidas da mudança do clima nas políticas, estratégias e planejamentos nacionais.</p>	<p>Estratégia Climática, p. 169</p>
	<p><b>Meta 13.3:</b> Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima.</p>	<p>Negócios Climáticos, p. 197</p>
	<p><b>Meta 13b:</b> Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planejamento relacionado à mudança do clima e à gestão eficaz, nos países menos desenvolvidos, inclusive com foco em mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas.</p>	<p>Mensurando o Risco das Mudanças Climáticas, p. 175</p> <p>Gerenciamento de Riscos Socioambientais, p. 54</p>

## Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB)

Os Princípios para a Responsabilidade Bancária são um compromisso pautado em uma estrutura proposta pela Organização das Nações Unidas por meio de seu programa ambiental voltado para iniciativas financeiras (UNEP/FI), que tem como objetivo garantir que as estratégias e as práticas dos bancos signatários estejam alinhadas com a visão de futuro que a sociedade civil estabeleceu por meio dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e do Acordo do Clima de Paris.



### Princípio 1: Alinhamento

Alinharemos nossa estratégia de negócios para sermos consistentes e contribuirmos com as necessidades individuais e os objetivos da sociedade, conforme expresso nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, no Acordo do Clima de Paris e nas estruturas nacionais e regionais relevantes.

**1.1 Descreva (de maneira avançada) o modelo de negócios de seu banco, incluindo os principais segmentos de clientes atendidos, tipos de produtos e serviços oferecidos, os principais setores e tipos de atividades e, quando relevante, as tecnologias financiadas nas principais geografias em que seu banco opera ou fornece produtos e serviços.**

Resposta	Referência
<p>Com quase 80 anos de história, o Bradesco é uma das principais referências no mercado bancário brasileiro, com atuação em todos os municípios, por meio da presença física e digital. Com mais de 87 mil funcionários, atendendo a mais de 74 milhões de clientes, Pessoas Físicas e Jurídicas, de diversos perfis e setores de atuação.</p> <p>Atuando de forma inovadora desde a sua criação e com a sustentabilidade como um dos pilares da nossa estratégia corporativa, reforçamos o propósito de criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável de empresas e sociedade. Nossa atuação reflete o protagonismo na conscientização e no engajamento dos nossos clientes na transição para uma economia de baixo carbono, mais verde e inclusiva.</p> <p>Buscamos atender plenamente às necessidades dos nossos clientes com produtos e serviços adequados para o momento de vida, em todas as modalidades: carteira de crédito, investimento; crédito imobiliário; financiamentos, investimento; operações de câmbio; seguros; entre outras.</p>	<p>Nossos Números p. 12-14</p> <p>Modelo de Negócio p. 21</p> <p>Materialidade e Estratégia p. 17</p> <p>Foco no Cliente p. 98</p> <p>Sustentabilidade no Bradesco p. 135</p> <p>Negócios Sustentáveis p. 145</p> <p>Produtos e Serviços com Benefícios Socioambientais p. 148</p>

**1.2 Descreva como seu banco se alinhou e/ou planeja alinhar sua estratégia para ser consistente e contribuir com os objetivos da sociedade, conforme expresso nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), no Acordo do Clima de Paris e nas estruturas nacionais e regionais relevantes.**

<p>Fundamentamos nossa atuação em quatro grandes pilares: Sustentabilidade, Clientes, Pessoas e Transformação Digital, que sustentam o propósito corporativo de criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável de empresas e sociedade. No pilar de Sustentabilidade temos como foco sermos agentes de transformação positiva, gerando valor compartilhado com sociedade, clientes, funcionários, investidores e parceiros.</p> <p>A estratégia de Sustentabilidade contempla três pilares principais: Negócios Sustentáveis, Mudanças Climáticas e Cidadania Financeira. Os pilares foram estruturados alinhados aos desafios globais e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, do qual somos signatários por meio do Pacto Global.</p> <p>Para potencializar o alinhamento e a nossa atuação, em 2019, alinhado à Estratégia de Sustentabilidade e potencializando o nosso compromisso em gerar valor aos nossos <i>stakeholders</i>, priorizamos seis ODS, que reforçam o comprometimento em alinhar os negócios à agenda 2030, acompanhando o impacto e a contribuição para as metas da sociedade e o seu progresso na implementação dos Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB).</p> <p>O processo de priorização ocorreu em 2019 e considerou consulta a <i>stakeholders</i>, estudo comparativo de <i>benchmarking</i> do setor, matriz de relevância, pilares estratégicos da Organização, cenário brasileiro (principais questões sociais e ambientais), recomendações e diretrizes de reporte e performance, entre outros. O resultado e o processo de priorização foram verificados por consultoria externa, com parecer favorável: ERM Brasil Ltda.</p>	<p>Materialidade e Estratégia p. 17</p> <p>Sustentabilidade no Bradesco p. 135</p> <p>Compromissos Voluntários p. 140</p> <p>ODS prioritários p. 141</p> <p>Revisão da Estratégia de Sustentabilidade p. 143</p>
--	--



## Princípio 2: Impacto e definição de metas

Aumentaremos continuamente nossos impactos positivos, reduzindo os impactos negativos e gerenciando os riscos às pessoas e ao meio ambiente resultantes de nossas atividades, produtos e serviços. Para tanto, definiremos e publicaremos metas em que podemos ter os impactos mais significativos.

### 2.1 Análise de impacto:

Mostre que seu banco identificou as áreas em que tem impacto positivo e negativo mais significativos (potencial) por meio de uma análise de impacto que atende aos seguintes elementos:

- Escopo:** As principais áreas de negócios do banco, produtos/serviços nas principais geografias em que o banco opera descritos em 1.1. foram considerados no âmbito da análise.
- Escala de exposição:** Ao identificar suas áreas de impacto mais significativo, o banco considerou onde seu *core business*/ suas principais atividades se encontram em termos de setores, tecnologias e geografias.
- Contexto e relevância:** Seu banco levou em consideração os desafios e as prioridades mais relevantes relacionados ao desenvolvimento sustentável nos países/regiões em que opera.
- Escala e intensidade/saliência do impacto:** Na identificação de suas áreas de impacto mais significativo, o banco considerou a escala e intensidade/saliências (potenciais) impactos sociais, econômicos e ambientais resultantes das atividades do banco e fornecimento de produtos e serviços. (Seu banco deve ter engajado as partes interessadas relevantes para ajudar a informar sua análise nos elementos c) e d).)

Mostre que, com base nessa análise, o banco:

- Identificou e divulgou suas áreas de impacto positivo e negativo mais significativos (potencial).
- Identificou oportunidades estratégicas de negócios em relação ao aumento dos impactos positivos/redução dos impactos negativos mais significativos (potencial).
- Identificou oportunidades estratégicas de negócios em relação ao aumento dos impactos positivos/redução dos impactos negativos.

Resposta	Referência
<p>Seguindo as diretrizes e metodologias recomendadas pela UNEP FI e a ferramenta de análise de impacto (Impact Tool), aperfeiçoamos em 2021 a nossa análise de impacto, que levou em consideração diferentes segmentos de negócios do Banco.</p> <p>Corroborando com a análise de impacto das nossas operações, passamos pelo processo de refinamento do planejamento estratégico de sustentabilidade para a priorização dos pilares de Negócios Sustentáveis, Mudanças Climáticas e Cidadania Financeira, convergindo assim as agendas na busca de uma melhor performance ASG nos nossos negócios.</p> <p>Sabemos que a avaliação de impacto é um processo que deve ser continuamente revisto e melhorado dada a sua complexidade. Além disso, constantes mudanças decorrentes de fatores externos que podem levar a oscilações de portfólio e alterações de contexto, tendências e indicadores socioambientais, exigem de nós atenção constante para sermos assertivos na busca de minimização de impactos negativos e na potencialização de impactos positivos de nossos negócios.</p> <p>Para garantirmos conexão com todos os fatores mencionados, o processo de construção da análise de impacto conta com diversas etapas, como: revisão metodológica, participação em grupos de trabalho, trocas com as nossas áreas internas, brainstormings, processamento e análise de dados, ações com o público externo, consulta a <i>stakeholders</i> e <i>benchmarking</i>.</p>	<p>Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB) p. 142</p> <p>Revisão da Estratégia de Sustentabilidade p. 143</p> <p>Mudanças Climáticas p. 168</p> <p>Emissões Financiadas p. 192</p> <p>Cidadania Financeira p. 200</p>

Com base na análise realizada, as principais áreas de impacto identificadas foram: Economia Saudável e Inclusiva e Clima. Importante destacar que a análise de impacto realizada com base na ferramenta da UNEP FI permitiu identificar outras áreas secundárias de impacto. Entretanto considerando os critérios de proporcionalidade e relevância dos negócios e contextos socioeconômicos e ambientais regionais e globais, essas foram as áreas consideradas prioritárias para definição de metas de minimização de impacto.

Escopo: Entre os cinco segmentos de clientes do banco, foram priorizados na análise de impacto os três segmentos mais relevantes com base na receita bruta, sendo eles o segmento de Varejo, para atendimento às Pessoas Físicas e Jurídicas, e o segmento do Atacado, focado no atendimento às grandes empresas. Juntos esses segmentos representam 93% da receita bruta do Banco.

Escala: Seguindo as diretrizes da ferramenta de impacto da UNEP FI, a análise de impacto do segmento do varejo Pessoa Física levou em consideração o perfil de renda dos clientes e a carteira de crédito de produtos de financiamento voltadas a esse público, como exemplos: Financiamento para Automóveis, Crédito Imobiliário e Crédito Rural.

Já na análise de impacto dos segmentos do Varejo Pessoa Jurídica e do Atacado foram avaliadas as correspondentes carteiras de crédito expandida, considerando, respectivamente, os 38 e 30 setores mais representativos das carteiras (em ordem decrescente), que representam aproximadamente 50% das carteiras de crédito desses segmentos. A análise respeitou o limite de espaço disponibilizado na ferramenta de impacto da UNEP FI para inserção dos setores da economia por segmento.

Contexto e relevância: Nossas operações concentram-se majoritariamente no Brasil, e, portanto, tanto a carteira de clientes quanto os setores da economia financiados pelo banco estão bastante atrelados aos indicadores sociais, ambientais e econômicos do País. De acordo com o Mapa de Necessidades elaborado pela UNEP FI, as questões mais deficitárias no Brasil e que podem ser alavancadas pelas nossas ações, são: desigualdade de renda e alto índice de desemprego, falta de habitação ou de moradia regular, problemas de infraestrutura de transporte e déficit de transporte público, baixa proteção de ecossistemas e biodiversidade, baixa eficiência de recursos e baixo investimento com pesquisa e desenvolvimento de tecnologias e inovação.

Escala e intensidade de impacto:

**Economia saudável e inclusiva** – O Brasil apresenta uma parcela significativa da sociedade sem acesso aos produtos e serviços do sistema financeiro.

Para o Bradesco, a inclusão e a educação financeira são agendas estratégicas essenciais para o desenvolvimento social e econômico do Brasil. Atuamos em todo do território brasileiro, levando inclusão e educação financeira por meio dos nossos serviços e produtos bancários, tais como Bradesco Expresso, Portal de Educação, Portal MEI, Click Conta Bradesco, Poupa Troco, entre outros destacados no capítulo de Cidadania Financeira deste relatório.

Para alavancarmos ainda mais a nossa atuação estratégica, elencamos o tema como um dos pilares da Estratégia de Sustentabilidade – Cidadania Financeira.

**Clima** – Esforços para reduzir a pressão sobre o clima e para alavancar alternativas para a transição de uma economia de baixo carbono tem se tornado essenciais na busca de uma economia mais verde, resiliente e inclusiva. O Brasil tem um potencial natural e um papel fundamental nessa agenda, e o Bradesco vem assumindo a sua responsabilidade e o protagonismo de contribuir com essa transição.

Com uma atuação estratégica, o Bradesco, desde 2020, abastece as suas operações com energia de fontes renováveis, e 100% das emissões de carbono provenientes das operações são neutralizadas. Além disso, estamos evoluindo a mensuração dos gases de efeito estufa (GEE) da nossa carteira de crédito para melhor gestão e controle, com base na metodologia PCAF, conforme exposto no capítulo de Mudanças Climáticas – Emissões Financiadas – deste relatório.

A priorização das mudanças climáticas como um pilar estratégico de sustentabilidade e os compromissos voluntários assumidos dessa agenda, como o Net-Zero, reforçam ainda mais este propósito.

Sendo assim, sabemos que as principais áreas de impacto do Banco, considerando os três maiores segmentos de negócio, são: Economia Saudável e Inclusiva e Clima. Entendemos que a priorização para a definição das duas metas do PRB deve ser para atender ao segmento do Varejo Pessoa Física, o que coloca a inclusão e a saúde financeira como uma área de alta relevância a ser trabalhada e potencializada, e os segmentos Varejo Pessoa Jurídica e Atacado, que apontam a agenda de Clima como prioritária para uma agenda de mudança, corroborando com os nossos pilares estratégicos da sustentabilidade e com os compromissos públicos assumidos.

**Forneça a conclusão/síntese do seu banco se ele cumpriu os requisitos relativos à análise de impacto.**

Com base na análise de impacto dos principais segmentos do negócio do Banco, revisamos a nossa Estratégia de Sustentabilidade para priorizar as agendas de mudança e potencializar ações de impacto positivo e trabalhar iniciativas para a minimização de impactos negativos conectando com as oportunidades de negócio.

**2.2 a. Definição de metas**

Mostre que o banco definiu e publicou um mínimo de duas metas específicas, mensuráveis (podem ser qualitativas ou quantitativas), alcançáveis, relevantes e com prazo determinado (SMART), que abordam pelo menos duas das “áreas de impacto mais significativo” identificadas, decorrentes da atividade do banco e da prestação de produtos e serviços. Mostre que essas metas estão vinculadas e impulsionam o alinhamento e uma maior contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável apropriados, os objetivos do Acordo de Paris e outras estruturas internacionais, nacionais ou regionais relevantes. O banco deve ter identificado uma linha de base (avaliada em relação a um determinado ano) e ter definido metas em relação a essa linha de base. Mostrar que o banco analisou e reconheceu impactos negativos significativos (potenciais) das metas estabelecidas em outras dimensões dos ODS/mudanças climáticas/metadados da sociedade e que definiu ações relevantes para mitigar aqueles na medida do possível para maximizar o positivo líquido impacto das metas estabelecidas.

Resposta	Referência
<p>Considerando os desafios mencionados e as tendências globais, atualizamos a Estratégia de Sustentabilidade direcionando o nosso foco para três pilares estratégicos que corroboram com as nossas áreas de impacto e direcionam ações para a transformação dos negócios e melhoria da nossa performance ASG, em linha com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e o Acordo de Paris.</p> <p>Em 2021 assumimos a meta pública em direcionar R\$ 250 bilhões até 2025 para setores e ativos de impacto socioambiental positivo e reportamos o nosso avanço nos relatórios financeiros e no item Negócios Sustentáveis deste relatório.</p> <p>Também no ano passado, fomos o primeiro banco brasileiro a assumir o compromisso Net-Zero Banking Alliance com a UNEP FI, compondo assim a primeira meta do PRB.</p> <p>Em maio de 2022, anunciamos a adesão ao compromisso voluntário PRB-Saúde e Inclusão Financeira, também vinculado à UNEP FI, demonstrando novamente protagonismo por ser o primeiro banco brasileiro a assumir esse compromisso. O Banco terá até 18 meses para estabelecer a meta Smart que mais se adequa à realidade do Banco e ao contexto a que está inserido, procurando gerar o maior valor possível para o Banco, seus clientes e a sociedade.</p> <p>Ambas as metas estão intimamente ligadas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, principalmente os priorizados pelo Banco, sendo a Saúde e Inclusão Financeira mais focada em aspectos sociais e, portanto, contribui de maneira mais assertiva para os ODS 4, 5, 8 e 10, e a agenda de Clima, por meio do compromisso Net-Zero, propõe ações que corroboram fortemente com o ODS 13.</p>	<p>Revisão da Estratégia de Sustentabilidade p. 143</p> <p>Compromissos Voluntários p. 140</p> <p>ODS prioritários p. 141</p> <p>Negócios Sustentáveis p. 146</p> <p>Mudanças Climáticas p. 168</p> <p>Cidadania Financeira p. 200</p>

Forneça a conclusão/síntese do seu banco se ele cumpriu os requisitos relativos à definição de metas.

Assumimos publicamente dois compromissos públicos com a UNEP FI, Net-Zero e Compromisso com a Saúde e Inclusão Financeira, corroborando nossas metas relacionadas às áreas de impacto mais significativas dos nossos negócios. Além disso, essas duas agendas estão priorizadas nos nossos pilares estratégicos, com Negócios Sustentáveis, que as conecta com outros negócios do Banco.

#### b. Planos para Implementação e Monitoramento de Metas

Mostre que seu banco definiu ações e marcos para cumprir as metas estabelecidas. Mostre que seu banco implementou os meios para medir e monitorar o progresso em relação às metas estabelecidas. As definições dos indicadores-chave de desempenho, quaisquer mudanças nessas definições e qualquer reformulação das linhas de base devem ser transparentes.

Resposta	Referência
<p>Temos uma estrutura de governança robusta que inclui a participação ativa do Conselho de Administração e do CEO na estratégia, no monitoramento e na gestão da performance em sustentabilidade, que também contempla todos os compromissos e metas assumidas. Vale destacar que cada pilar estratégico também conta com um <i>sponsor</i> no nível executivo, responsável por potencializar a implementação da agenda estratégica.</p> <p>Para cada uma das metas estabelecidas, contamos com times especialistas com dedicação exclusiva na execução dos projetos que irão alavancar os pilares estratégicos e os indicadores de performance dos projetos. Os avanços são acompanhados bimestralmente pela Comissão de Sustentabilidade e pelo Comitê de Sustentabilidade e Diversidade. Além disso, a Área de Sustentabilidade conta com um time de planejamento estratégico e governança que atua de forma transversal como PMO dos pilares estratégicos, com o intuito de garantir aderência das ações aos planos estabelecidos.</p>	<p>Sustentabilidade no Bradesco p. 135</p> <p>Governança de Sustentabilidade p. 137</p> <p>Revisão da Estratégia de Sustentabilidade p. 143</p>

Forneça a conclusão/síntese do seu banco se ele cumpriu os requisitos relativos aos Planos de Implementação e Monitoramento de Metas.

Contamos com uma estrutura de implementação e monitoramento das metas que contempla equipes dedicadas na execução dos projetos e iniciativas, estrutura de PMO para os pilares estratégicos, sponsors para apoio corporativo e estrutura de governança, que contempla o Comitê e a Comissão de Sustentabilidade e Diversidade e que reporta ao Conselho de Administração do Banco, para acompanhamento e deliberação das ações.

## c. Progresso na implementação de metas

Para cada meta separadamente: Mostre que seu banco implementou as ações previamente definidas para cumprir a meta estabelecida. Ou explique por que as ações não puderam ser implementadas/precisaram ser alteradas e como seu banco está adaptando seu plano para cumprir a meta definida. Relate o progresso de seu banco nos últimos 12 meses (até 18 meses em seu primeiro relatório após se tornar um signatário) para atingir cada uma das metas estabelecidas e o impacto que seu progresso resultou. (Quando viável e apropriado, os bancos devem incluir divulgações quantitativas.)

Resposta	Referência
<p>Atuamos com seriedade nos planos para gestão das metas e dos compromissos assumidos, sempre atentos aos requisitos técnicos e prazos estabelecidos, sendo bastante críticos e cautelosos nos processos de implementação.</p> <p>Conforme anunciado em 2021, definimos a meta corporativa de direcionar R\$ 250 bilhões em negócios de impacto socioambiental positivo até 2025, e, em menos de um ano, 33% do total de recursos destinados já haviam sido direcionados. O resultado é fruto da dedicação dos times tanto de Sustentabilidade quanto do Comercial, demonstrando a nossa sinergia em alavancar a agenda de Negócios Sustentáveis com nossos clientes.</p> <p>Também em 2021, assumimos o compromisso Net-Zero como a primeira meta do PRB e acabamos de anunciar, em maio de 2022, o PRB – Compromisso com a Saúde e Inclusão Financeira como a segunda meta.</p> <p>Desde o anúncio de adesão ao Net-Zero, passamos pela definição de um time exclusivo para a condução de todos os compromissos voluntários da agenda de Clima, tais como TCFD, PCAF, CDP, requisitos de clima no DJSI e ISE, além do NZBA. E, mais recentemente, passamos pelo mesmo processo com a definição do time que irá conduzir a agenda de Cidadania Financeira e dará suporte aos requisitos regulatórios e os requisitos do compromisso.</p> <p>Concomitantemente, conforme já mencionado, revisamos os pilares estratégicos de sustentabilidade e definimos Negócios Sustentáveis, Mudanças Climáticas e Cidadania Financeira como agendas de mudanças que serão priorizadas nas nossas ações. Para isso, estamos conduzindo projetos e iniciativas que compõem o planejamento estratégico dessas agendas, sendo monitorados e deliberados, respectivamente, pela Comissão e pelo Comitê de Sustentabilidade e Diversidade do Bradesco.</p>	<p>Revisão da Estratégia de Sustentabilidade p. 143</p> <p>Negócios Sustentáveis p. 145</p> <p>Mudanças Climáticas p. 168</p> <p>Cidadania Financeira p. 200</p>

**Forneça a conclusão/síntese do seu banco se ele cumpriu os requisitos relativos ao progresso na implementação de metas.**

Priorizamos as áreas de impacto mais relevantes dos nossos negócios no planejamento estratégico de sustentabilidade e assumimos os compromissos Net-Zero e Saúde e Inclusão Financeira para melhorar a nossa performance, metas e métricas. Além disso, superamos a nossa expectativa de implementação da meta de R\$ 250 bilhões destinados a negócios sustentáveis, que também contribuem com as agendas de Clima e de Saúde e Inclusão Financeira.



### Princípio 3: Clientes

Trabalharemos com responsabilidade com nossos clientes para incentivar práticas sustentáveis e possibilitar atividades econômicas que criem prosperidade compartilhada para as gerações atuais e futuras.

**3.1 Forneça uma visão geral das políticas e práticas que seu banco possui e/ou planeja implementar para promover relacionamentos responsáveis com seus clientes. Isso deve incluir informações de alto nível sobre quaisquer programas e ações implementados (e/ou planejados), sua escala e, quando possível, seus resultados.**

Resposta	Referência
<p>Para garantir os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência nos relacionamentos com clientes e usuários e assegurar tratamento justo entre todos, seguimos a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, que, além de objetivar conformidade e legitimidade de produtos e serviços, estabelece mecanismos de controle e mitigação de riscos no relacionamento com clientes e usuários.</p> <p>Temos um arcabouço normativo de sustentabilidade que estabelece diretrizes tanto para a promoção da responsabilidade socioambiental quanto para assegurar que os produtos e serviços financeiros atendam às necessidades dos clientes baseado na conduta ética e transparente em todas as atividades da Organização, refletindo em relacionamentos de confiança e fidelidade com nossos clientes.</p> <p>A Norma de Responsabilidade Socioambiental também prevê diretrizes para o relacionamento com clientes e usuários, fomentando a transparência e a qualidade no atendimento, acessibilidade, atendimento tempestivo às demandas de clientes e usuários, além de estimular o engajamento dos clientes com os temas ASG.</p>	<p>Sustentabilidade no Bradesco p. 135</p> <p>Governança de Sustentabilidade p. 137</p> <p>Arcabouço Normativo p. 138</p>
<p><b>3.2 Descreva como seu banco tem trabalhado e/ou planeja trabalhar com seus clientes para estimular práticas sustentáveis e viabilizar atividades econômicas sustentáveis. Isso deve incluir informações sobre as ações planejadas/implementadas, produtos e serviços desenvolvidos e, quando possível, os impactos alcançados.</b></p> <p>Temos em nossa Estratégia de Sustentabilidade o pilar de Negócios Sustentáveis com objetivo de impulsionar negócios de impacto positivo que fomentem o desenvolvimento socioambiental, promovendo a conscientização e o engajamentos dos nossos clientes para uma economia mais verde e inclusiva.</p> <p>Com a meta de R\$ 250 bilhões para negócios sustentáveis até 2025, estamos impulsionando essa agenda, já atingindo 33% até dezembro de 2021, totalizando R\$ 83,6 bilhões. O compromisso com a meta também inclui o fomento das agendas de Clima e Saúde e Inclusão Financeira.</p> <p>Nesse escopo, lançamos o nosso primeiro <i>sustainable bond</i> no mercado internacional, no valor de US\$ 500 milhões com o escopo de incentivar práticas sustentáveis, tais como desenvolvimento de energia e transporte renovável, eficiência energética, culturas sustentáveis e inclusão financeira.</p> <p>Além disso, possuímos um portfólio com mais de 20 soluções socioambientais e oferecemos assessoria para operações com lastro ASG em operações de crédito e por meio do nosso Banco de Investimentos.</p> <p> <b>Saiba mais em</b> Negócios Sustentáveis</p>	<p>Sustentabilidade no Bradesco p. 135</p> <p>Negócios Sustentáveis p. 145</p> <p>Produtos e Serviços com Benefícios Socioambientais p. 148</p>



#### Princípio 4: Partes interessadas

Consultaremos, envolveremos e faremos parceria de forma proativa e responsável com as partes interessadas relevantes para atingir os objetivos da sociedade.

4.1 Descreva quais partes interessadas (ou grupos/tipos de partes interessadas) seu banco consultou, se envolveu, colaborou ou fez parceria com o propósito de implementar estes Princípios e melhorar os impactos de seu banco. Isso deve incluir uma visão geral de alto nível de como seu banco identificou as partes interessadas relevantes e quais questões foram tratadas/resultados alcançados.

Resposta	Referência
<p>A Política de Engajamento de Partes Interessadas estabelece diretrizes para a adoção de boas práticas de engajamento de partes interessadas pela Organização, na qual define como parte interessada ou <i>stakeholder</i> todo ou qualquer público que possa exercer ou sofrer influência dos negócios e operações da Organização. A política prevê a classificação das partes interessadas como prioritárias ou importantes, dependendo do seu grau de envolvimento com a instituição e nível de relevância de influência. Definidos como prioritários estão: clientes e usuários, colaboradores, acionistas e investidores, fornecedores e terceiros, órgãos regulares e governo.</p> <p>Vale destacar que a atualização da nossa materialidade, por exemplo, contou com a participação de cerca de 400 pessoas, considerando a alta liderança, investidores, órgãos reguladores e associações setoriais, fornecedores, sociedade, funcionários e clientes, e no processo de estruturação da nossa Estratégia de Sustentabilidade contamos com análises e consultas internas e externas, incluindo as principais lideranças do Banco.</p> <p>No início de 2022, realizamos uma ação de consulta a associações de classe e consultorias relevantes (como CEBDS, Febraban e Sitawi), para capturarmos percepções sobre a nossa atuação e oportunidades de melhorias com base nos resultados que temos apresentado na nossa agenda ASG. Interessante pontuar que a visão corrobora tanto na teoria quanto na prática das nossas ações e estratégia.</p> <p>Além disso, temos ações recorrentes com <i>stakeholders</i> relevantes, investidores, reguladores e associações de classes para apresentação da performance ASG e para discussões estratégicas no contexto brasileiro.</p> <p>Para a condução dos compromissos voluntários de sustentabilidade, transparência e diversidade, estamos envolvidos em diversos <i>webinars</i>, <i>workshops</i>, <i>worktraks</i> e grupos de trabalho, nacionais e internacionais, para enriquecimento e compartilhamento de informações nos temas de responsabilidade bancária, clima, inclusão financeira, entre outros, com a UNEP FI, NZBA, TCFD, e mais.</p> <p>Em 2021 fomos selecionados para integrar a Financial Institution Net-Zero Transition Plan Task Force, uma das forças tarefas criadas pela GFANZ.</p> <p>No âmbito da nossa estratégia, seguimos comprometidos em potencializar a agenda de Negócios Sustentáveis com os nossos clientes.</p>	<p>Norma de Engajamento com Partes Interessadas  <a href="https://banco.bradesco/assets/classic/pdf/sustentabilidade/2020_Bradesco_Norma-de-Engajamento-com-partes-interessadas.pdf">https://banco.bradesco/assets/classic/pdf/sustentabilidade/2020_Bradesco_Norma-de-Engajamento-com-partes-interessadas.pdf</a></p> <p>Materialidade e Estratégia  p. 17</p>



## Princípio 5: Governança e cultura

Implementaremos nosso compromisso com esses Princípios por meio de governança eficaz e uma cultura de banco responsável.

**5.1 Descreva as estruturas de governança, políticas e procedimentos relevantes que seu banco tem em vigor/está planejando implementar para gerenciar impactos positivos e negativos (potenciais) significativos e apoiar a implementação eficaz dos princípios.**

Resposta	Referência
<p>As estruturas de governança e o arcabouço normativo de sustentabilidade e de riscos sociais, ambientais e climáticos são convergentes e alinhados aos propósitos e à estratégia do Bradesco.</p> <p>Conforme mencionado no capítulo de Sustentabilidade deste relatório, contamos com uma estrutura de governança de sustentabilidade bastante robusta e integrada à gestão de riscos e aos negócios, que vai desde os times dedicados à implementação das agendas ASG até o Conselho de Administração do Banco. Essa estrutura permite implementar a Estratégia de Sustentabilidade, fazendo com que discussões e decisões sobre o tema sejam institucionalizadas nas diversas áreas da Organização.</p> <p>A nossa Política Corporativa de Sustentabilidade estabelece diretrizes para estimular ações que considerem os impactos das atividades da Organização e contribuam para o desenvolvimento do negócio e da sociedade, particularmente nas comunidades em que estamos inseridos, além de garantir a adoção de práticas de negócio que estejam alinhadas com a proteção do meio ambiente e elevação do desempenho ambiental, otimizando o uso de recursos naturais e atentando para os riscos e oportunidades advindos dos aspectos ambientais significativos, incluindo as mudanças climáticas.</p> <p>A Norma de Risco Socioambiental visa controlar a nossa exposição aos riscos socioambientais nas operações de crédito, garantias, investimentos com fornecedores, por meio da identificação, avaliação, classificação, monitoramento e mitigação dos riscos socioambientais.</p> <p>Além das políticas e normas mencionadas, os compromissos voluntários assumidos pelo Banco reforçam nossos direcionadores estratégicos e gestão dos riscos e impactos potenciais de nossos negócios.</p>	<p>Governança de Sustentabilidade p. 137</p> <p>Arcabouço Normativo p. 138</p>
<p><b>5.2 Descreva as iniciativas e medidas que seu banco implementou ou planeja implementar para promover uma cultura de responsabilidade bancária entre seus funcionários. Isso deve incluir uma visão geral de alto nível de capacitação, inclusão em estruturas de remuneração e gestão de desempenho e comunicação de liderança, entre outros.</b></p> <p>Temos uma cultura corporativa sólida e bastante difundida entre nossos colaboradores por meio de diversas ações, e principalmente por meio da nossa comunicação corporativa e de iniciativas de educação e capacitação.</p> <p>Disponibilizamos as trilhas de treinamento em sustentabilidade, além de outros conteúdos, por meio do nosso portal corporativo, o Integra RH, no qual todos são encorajados e estimulados a usufruir continuamente. Só do universo de sustentabilidade são mais de 30 horas de conteúdo abordando temas como: a sustentabilidade nos negócios, economia circular, bioma Amazônia, entre outros.</p> <p>Ao longo de 2021, diversas ações foram realizadas no intuito de engajar o time comercial na nossa estratégia e agenda de sustentabilidade.</p> <p>Para fomentar a implementação transversal do PRB no Banco, elaboramos diversos vídeos e conteúdos para a divulgação interna do compromisso, sendo um deles com a participação do nosso presidente conectando o PRB com os ODS e o Acordo do Clima de Paris. No dia a dia, realizamos reuniões de engajamento, consulta e trocas com os times tanto de negócio quanto das áreas de apoio, garantindo assim a disseminação dos princípios na gestão e comunicação das nossas ações, permitindo a captura de oportunidades de melhoria e transformação.</p>	<p>Universidade Corporativa Bradesco – Unibrad p. 91</p> <p>Sustentabilidade no Bradesco p. 135</p> <p>Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB) p. 142</p> <p>Plano Amazônia p. 167</p>

**5.3 Estrutura de Governança para Implementação dos Princípios**  
**Mostre que seu banco possui uma estrutura de governança para a implementação do PRB, incluindo:**  
**a) definição de metas e ações para atingir as metas estabelecidas.**  
**b) ação corretiva no caso de metas ou marcos não serem alcançados ou impactos negativos inesperados serem detectados.**

<b>Resposta</b>	<b>Referência</b>
<p>O Bradesco conta com uma robusta estrutura de Governança de Sustentabilidade que contempla diferentes expertises e níveis hierárquicos. O objetivo é combinar poder de decisão corporativa com capacidade de atuação direta e engajamento para monitorar, promover e entregar resultados.</p> <p>Os compromissos voluntários assumidos pelo Banco, assim como o PRB e os compromissos vinculados às suas respectivas metas, estão inseridos na Governança de Sustentabilidade, que está descrita de forma detalhada no capítulo de Governança de Sustentabilidade deste relatório.</p> <p>No processo de revisão dos pilares estratégicos de sustentabilidade, em que foram definidas as agendas prioritárias até 2025, sendo elas Negócios Sustentáveis, Mudanças Climáticas e Cidadania Financeira, foi realizado também o planejamento estratégico de cada pilar, em que foram definidos os projetos e as iniciativas-chave necessárias para o atendimento aos requisitos dos compromissos vinculados a cada uma das metas do PRB.</p>	<p>Sustentabilidade no Bradesco p. 135</p> <p>Governança de Sustentabilidade p. 137</p> <p>Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB) p. 142</p> <p>Revisão da Estratégia de Sustentabilidade p. 143</p>

**Forneça a conclusão/síntese do seu banco se ele cumpriu os requisitos relativos à Estrutura de Governança para Implementação dos Princípios.**

Entendemos que os Princípios para a Responsabilidade Bancária são norteadores para os processos de revisão e monitoramento da nossa estratégia e, portanto, a implementação dos seis princípios está disseminada por toda a Organização, desde a revisão da Estratégia de Sustentabilidade até a definição de metas e indicadores atreladas às várias áreas internas que são deliberadas e monitoradas pela Comissão e pelo Comitê de Sustentabilidade e Diversidade, respectivamente.



## Princípio 6: Transparência e responsabilidade

Analisaremos periodicamente nossa implementação individual e coletiva desses princípios e seremos transparentes e responsáveis por nossos impactos positivos e negativos e nossa contribuição para os objetivos da sociedade.

### 6.1. Progresso na implementação dos Princípios para Responsabilidade Bancária

Mostre que seu banco progrediu na implementação dos seis Princípios nos últimos 12 meses (até 18 meses em seu primeiro relatório após se tornar um signatário), além do estabelecimento e implementação de metas em no mínimo duas áreas (ver 2.1–2.4). Mostre que seu banco considerou as boas práticas internacionais regionais existentes e emergentes relevantes para a implementação dos seis Princípios para Responsabilidade Bancária. Com base nisso, definiu prioridades e ambições para se alinhar com as boas práticas. Mostre que seu banco implementou está trabalhando na implementação de mudanças nas práticas existentes para refletir e estar em linha com as boas práticas internacionais/regionais existentes e emergentes e fez progresso na implementação desses princípios.

Resposta	Referência
<p> Ao longo do último ano progredimos consideravelmente na implementação dos Princípios para Responsabilidade Bancária. Pudemos perceber essa evolução de diversas maneiras, mas em especial nas ações listadas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Maior alinhamento da Estratégia de Sustentabilidade nos negócios do Banco, principalmente com a evolução dos Negócios Sustentáveis e do nosso esforço contínuo de engajamento interno e externo nas agendas socioambientais, em especial nos pilares estratégicos de sustentabilidade.</li> <li>■ Atualização dos pilares estratégicos de sustentabilidade com foco em uma agenda de mudança que impacta diretamente os negócios do Banco, definindo esses pilares como prioritários e atrelando uma estrutura de PMO na condução dessas agendas e dos projetos e iniciativas que os contemplam.</li> <li>■ Evolução na identificação das áreas de impacto e maior domínio dos dados e ferramentas disponíveis para a análise. Passamos a dominar melhor os dados que são insumos para a análise compreendendo inclusive as oportunidades de melhorias que temos, por exemplo, no direcionamento de crédito para setores de impacto positivo nas carteiras de crédito e linhas de financiamento destinados à clientes do Varejo.</li> <li>■ Estabelecimento das duas metas conectadas às áreas de impacto identificadas e adesão a dois compromissos vinculadas a elas e atrelados à UNEP FI, dando assim mais peso e foco para a implementação de suas ações.</li> <li>■ Ação de consulta a <i>stakeholders</i> para verificação do alinhamento da nossa Estratégia de Sustentabilidade para com as demandas socioambientais mais urgentes do contexto em que estamos inseridos.</li> </ul> <p>Entendemos que os trabalhos não param por aqui e que a implementação do PRB é um processo constante de revisão e melhoria, numa jornada rumo a uma economia de baixo carbono, mais verde e inclusiva.</p>	<p>Sustentabilidade no Bradesco p. 135</p> <p>Compromissos Voluntários p. 140</p> <p>Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB) p. 142</p> <p>Revisão da Estratégia de Sustentabilidade p. 143</p>

### Forneça a conclusão/síntese do seu banco se ele cumpriu os requisitos relativos ao progresso na implementação dos Princípios para Responsabilidade Bancária.

Progredimos consideravelmente e de diversas formas na implementação dos Princípios para Responsabilidade Bancária, com destaque para: maior alinhamento da Estratégia de Sustentabilidade nos nossos negócios, definição de pilares estratégicos de sustentabilidade com suporte de estrutura de PMO, evolução na identificação das áreas de impacto e captura de oportunidades internas, estabelecimento de metas conectadas às áreas de impacto com os compromissos propostos pela UNEP FI e engajamento e consulta a *stakeholders* no seu processo de implementação.

## Capitalismo Stakeholders – Métricas Essenciais

Referência: Measuring Stakeholder Capitalism Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation

### Princípios de Governança



Tema	Métrica	Fonte (driver)	Referência RI 2021
<b>Propósito da governança</b>	<p><b>Definição de propósito</b> O objetivo declarado da empresa, como a expressão dos meios pelos quais propõe soluções para questões econômicas, ambientais e sociais. O objetivo corporativo deve criar valor para todas as partes interessadas, incluindo os acionistas.</p>	The British Academy and Colin Mayer, GRI 102-26, Embankment Project for Inclusive Capitalism (Epic) and others	Temas Essenciais, p. 18, 19 e 20 Modelo de Negócio, p. 21
<b>Qualidade do corpo governante</b>	<p><b>Composição do conselho</b> Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês por: competências relacionadas com aspectos econômicos, ambientais e sociais, executivo ou não executivo; independência; mandato no órgão de governança; número de outras posições e compromissos significativos do indivíduo, e a natureza do compromissos; gênero; participação em grupos sociais sub-representados; competências relativas a temas econômicos, ambientais e sociais; representação das partes interessadas.</p>	GRI 102-22, 405-1a, IR 4B	Governança Corporativa, p. 32 Órgãos da Administração, p. 291
<b>Engajamento de partes interessadas</b>	<p><b>Impacto de questões materiais nas partes interessadas</b> Uma lista dos tópicos que são materiais para as principais partes interessadas e para a empresa. Como os temas foram identificados e como as partes interessadas foram envolvidas.</p>	GRI 102-21, 102-43, 102-47	Materialidade e Estratégia, p. 17

## Princípios de Governança



Tema	Métrica	Fonte (driver)	Referência RI 2021
Comportamento ético	<b>Anticorrupção</b> 1. Percentual total de membros do órgão de governança, funcionários e parceiros de negócios que receberam treinamento sobre as políticas anticorrupção da Organização e procedimentos, discriminados por região. a. Número total e natureza dos incidentes de corrupção confirmados durante o ano corrente, mas relacionado aos anos anteriores. b. Número total e natureza dos incidentes de corrupção confirmados durante o ano em curso, relacionado a este ano.	GRI 205-2, 205-3	Programa de Integridade Bradesco, p. 38 Operações Zelotes, p. 39 Canais de Denúncia, p. 41
	<b>Conselhos de ética protegidos e mecanismos de denúncia</b> Uma descrição dos mecanismos internos e externos para: 1. Busca de aconselhamento sobre comportamento ético e legal e integridade organizacional; e 2. Relatar preocupações sobre comportamento antiético ou ilegal e integridade organizacional.	GRI 102-17	Canais de Denúncia, p. 41 Integridade e Ética, p. 37 Programa de Integridade Bradesco, p. 38
Supervisão de riscos e oportunidades	<b>Integrando risco e oportunidade no processo de negócios</b> Fator de risco da empresa e divulgações de oportunidades que claramente identificam os riscos e oportunidades materiais enfrentados pela empresa especificamente (em oposição aos riscos do setor genérico), o apetite da empresa em relação a esses riscos, como esses riscos e oportunidades mudaram ao longo do tempo e a resposta a essas mudanças. Essas oportunidades e riscos devem integrar questões econômicas, ambientais e sociais materiais, incluindo mudança do clima e administração de dados.	EPIC, GRI 102-15, World Economic Forum Integrated Corporate Governance, IR 4D	Gerenciamento de Riscos, p. 45 Segurança da Informação e Risco Cibernético, p. 50 Gerenciamento de Riscos Socioambientais, p. 54 Fornecedores, p. 225 Negócios Sustentáveis, p. 145 Mudanças Clímaticas, p. 168 Riscos Clímaticos, p. 175

Planeta



Tema	Métrica	Fonte (driver)	Referência
	<p><b>Emissões de gases de efeito estufa (GEE)</b>                      Para todos os gases de efeito estufa relevantes (por exemplo, dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, gases fluorados, etc.), relatar em toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (tCO2e) emissões de Escopo 1 e Escopo 2 do GHG Protocol. Estimar e relatar emissões materiais a montante e a jusante (Escopo 3 do GHG Protocol) quando apropriado.</p>	GRI 305:1-3, TCFD, GHG Protocol	Emissões Operacionais, p. 180
Mudança climática	<p><b>Implementação da TCFD</b>                      Implementar totalmente as recomendações da Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras relacionadas ao clima (TCFD). Se necessário, divulgue um cronograma de no máximo três anos para a implementação completa. Divulgar se você definiu, ou se comprometeu a definir, metas de emissões que estão alinhadas com os objetivos do Acordo de Paris – para limitar o aquecimento global a bem abaixo de 2 °C acima dos níveis pré-industriais e buscar esforços para limitar o aquecimento a 1,5 °C – e alcançar emissões zero líquidas antes de 2050.</p>	Recommendations of the TCFD; CDSB R01, R02, R03, R04 and R06; SASB 110; Science Based Targets initiative	Atendimento às Recomendações do TCFD, p. 285

## Pessoas



Tema	Métrica	Fonte (driver)	Referência
Dignidade e igualdade	<b>Diversidade e inclusão (%)</b> Porcentagem de empregados por categoria funcional, por faixa etária, gênero e outros conteúdos de diversidade (por exemplo, etnia).	GRI 405-1b	Perfil dos Funcionários, p. 59 Diversidade e Inclusão, p. 64 Tabela   Porcentagem de funcionários por categoria funcional e faixa etária (%), p. 60 Tabela   Indicadores gerais de diversidade no quadro funcional (%), p. 66 Tabela   Porcentagem de funcionários por categoria funcional e por gênero (%), p. 67 Tabela   Porcentagem de funcionários por categoria funcional e por raça/etnia (%), p. 69 Tabela   Porcentagem de pessoas com deficiência, por categoria funcional, gênero (%), p. 72
	<b>Igualdade salarial (%)</b> Proporção do salário base e remuneração de cada categoria de funcionário por locais significativos de operação para áreas prioritárias de igualdade: mulheres para homens, minorias para grandes grupos étnicos e outras áreas relevantes de igualdade.	Adaptado de GRI 405-2	Equidade de Gênero, p. 73 Tabela   Salário e remuneração de mulheres e homens, p. 75
	<b>Nível salarial (%)</b> 1. Proporções do salário mais baixo por gênero em comparação com salário mínimo local.  2. Proporção da remuneração total anual do CEO para a média da remuneração total anual de todos os funcionários, exceto o CEO.	GRI 202-1, Adaptado de Dodd-Frank Act, US SEC Regulations	Gráfico   Proporção entre a maior remuneração e a Remuneração média da Organização, p. 75
	<b>Risco de incidentes de trabalho infantil, forçado ou obrigatório</b> Uma explicação das operações e fornecedores considerados como tendo risco significativo de incidentes de trabalho infantil, forçado ou compulsório. Esses riscos podem surgir em relação a: a) tipo de operação (como em fábricas) e tipo de fornecedor; b) países ou áreas geográficas com operações e fornecedores considerados em risco.	GRI 408-1b, 409-1a	Fornecedores – Ações desempenhadas em 2021, p. 227

Pessoas



Tema	Métrica	Fonte (driver)	Referência
Saúde e Bem-estar	<p><b>Saúde e segurança (%)</b></p> <p>1. O número e a taxa de fatalidades como resultado de ferimentos relacionados ao trabalho; acidentes de trabalho de elevada consequência (excluindo fatalidades); lesões relacionadas ao trabalho registráveis; principais tipos de lesão relacionada ao trabalho; e o número de horas trabalhadas.</p>	GRI:2018 403-9a&b, GRI:2018 403-6a	Benefícios, p. 77 Foco em Saúde e Bem-Estar, p. 80 Viva Bem em Equilíbrio, p. 80
	<p>2. Uma explicação de como a organização disponibiliza aos funcionários o acesso a serviços médicos e de saúde não ocupacionais, e o escopo do acesso fornecido para funcionários e colaboradores.</p>		
Habilidades para o futuro	<p><b>Treinamento fornecido (#, \$)</b></p> <p>1. Média de horas de treinamento por pessoa que os funcionários da Organização realizaram durante o período de relatório, por gênero e categoria de funcionário (número total de treinamentos fornecido aos funcionários dividido pelo número de funcionários).</p>	GRI 404-1, SASB HC 101-15	Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad), p. 91 Gráfico   Tipo de treinamento, p. 91 Tabela   Média de treinamento e nota sob a tabela por categoria funcional e gênero, p. 92 <a href="#">Planilha de Indicadores ESG</a>
	<p>2. A despesa média de treinamento e desenvolvimento por funcionário em tempo integral (custo total do treinamento fornecido aos funcionários dividido pelo número de funcionários).</p>		

## Prosperidade



Tema	Métrica	Fonte (driver)	Referência
	<p><b>Número absoluto e taxa de emprego</b> Número absoluto e taxa de emprego. Número total e taxa de novas contratações de funcionários durante o período de relatório, por faixa etária, gênero, outros conteúdos de diversidade e região.</p> <p>Número total e taxa de rotatividade de funcionários durante o período de relatório, por faixa etária, gênero, outros conteúdos de diversidade e região.</p>	Adaptado, para incluir outros conteúdos de diversidade do GRI 401-1a&b	<p>Perfil dos Funcionários, p. 59</p> <p>Tabela   Número total e taxa de empregados contratados, p. 61</p> <p>Tabela   Movimentações internas por gênero, p. 91</p> <p>Tabela   Taxa de rotatividade de funcionários (%), p. 62</p> <p>Tabela   Taxa de rotatividade de funcionários por gênero (%), p. 62</p> <p>Tabela   Número total e taxa de empregados que deixaram a empresa, p. 63</p>
<b>Emprego e geração de riqueza</b>	<p><b>Contribuição econômica</b> 1. Valor econômico direto gerado e distribuído (EVG &amp; D) - em regime de competência, cobrindo os componentes básicos para as operações globais da Organização, preferencialmente divididos por: -receitas -custos operacionais, -salários e benefícios dos funcionários -pagamentos a fornecedores de capital -pagamentos ao governo -investimentos na comunidade</p> <p>2. Assistência financeira recebida do governo: valor monetário total de assistência do governo recebido pela Organização advindo de qualquer governo durante o período do relatório.</p>	GRI 201-1, 201-4	<p>Resultados Financeiros, p. 239</p> <p>Investimento Social Privado, p. 214</p>
	<p><b>Contribuição de investimento financeiro</b> Total de despesas de capital (Capex) menos depreciação, sustentada por narrativa que descreva a estratégia de investimentos da Organização.</p> <p>Recompra de ações mais pagamento de dividendos, apoiados por narrativa para descrever a estratégia da empresa para retornos de capital para acionistas.</p>	Conforme referenciado em IAS 7 e US GAAP ASC 230	<a href="#">Formulário de Referência</a>
<b>Comunidade e vitalidade social</b>	<p><b>Imposto total pago</b> O imposto total global arcado pela empresa, incluindo imposto de renda corporativo, imposto de propriedade, VAT não creditável e outros impostos de vendas, impostos sobre os salários pagos pelo empregador e outros impostos que constituem custos para a empresa, por categoria de impostos.</p>	Adaptado de GRI 201-1	Contribuições ao governo, p. 240

## Atendimento às Recomendações da TCFD

Seguimos às diretrizes da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), cujo objetivo é ampliar a transparência entre os entes do mercado sobre os impactos financeiros decorrentes das mudanças climáticas, influenciando a tomada de decisão financeira. Seguindo suas recomendações, temos buscado implementar as melhores práticas de gestão e sua decorrente divulgação.

Recomendação TCFD	Divulgação recomendada	Status de implementação
Governança	Descrever a supervisão do Conselho de Administração sobre os riscos e oportunidades climáticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Comitê de Sustentabilidade e Diversidade é composto de membros do conselho, incluindo o CEO. O fórum acontece bimestralmente e tem entre suas atribuições deliberar e propor planos de ação visando à implementação de iniciativas e à adoção de medidas para gestão dos riscos e das oportunidades relacionadas às mudanças climáticas.</li> <li>Em 2021, cinco das seis reuniões abordaram assuntos da agenda climática. Entre as pautas tratadas está o desempenho do Banco em relação às metas climáticas e de negócios sustentáveis. Além da deliberação em favor da adesão ao compromisso Net-Zero com a UNEP FI, ao qual o Bradesco foi o primeiro banco brasileiro a aderir ao compromisso.</li> <li>O Regimento do Conselho de Administração, artigo 9º, determina que o conselho reunir-se-á ordinariamente seis vezes por ano para apreciação dos resultados apurados trimestralmente, bem como para tratar de assuntos orçamentários e de sustentabilidade, que inclui a agenda de mudanças climáticas.</li> <li>Cabe destacar que a composição atual do Conselho de Administração contempla um membro independente com expertise em mudanças climáticas, ocupando o cargo de <i>vice-chair</i> do TCFD.</li> </ul> <p><b>➡ Saiba mais em</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Governança de Sustentabilidade</i></li> <li><i>Bradesco RI</i></li> </ul>
	Descrever o papel da diretoria-executiva na avaliação e gestão de riscos e oportunidades climáticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>A Comissão de Sustentabilidade tem reuniões bimestrais, sendo composta de diretores-executivos, diretores departamentais e um sponsor exclusivo para o tema, também diretor-executivo. A comissão, subordinada ao Comitê de Sustentabilidade e Diversidade, tem entre suas atribuições a promoção do gerenciamento de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas.</li> <li>A comissão é informada sobre as mais recentes tendências no assunto por meio da dependência de Sustentabilidade e da Área de Risco Socioambiental. Cabe destacar que o sponsor do tema é informado e orienta o desenvolvimento da agenda climática por meio de reuniões de análise de estratégia, em que são tratados assuntos da pauta.</li> </ul> <p><b>➡ Saiba mais em</b></p> <p><i>Governança de Sustentabilidade</i></p>

Recomendação TCFD	Divulgação recomendada	Status de implementação
	<p>Descrever os riscos e oportunidades climáticos identificados no curto, médio e longo prazo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estamos desenvolvendo abordagens para incorporar a análise de cenários e testes de estresse climático na forma de processo para identificação de riscos e oportunidades climáticos em linha com cenários de incremento de temperatura limitados à 1,5 °C. Consideramos os horizontes temporais de 2030 e 2050, como de médio e longo prazo, respectivamente.</li> <li>• Com base na metodologia da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), mensuramos o impacto climático de nossos financiamentos e investimentos (BRAM) por meio do cálculo de nossas emissões financiadas em diversos setores da economia.</li> </ul> <p> <b>Saiba mais em</b> <i>Estratégia Climática</i></p>
Estratégia	<p>Descrever o impacto dos riscos e oportunidades climáticos sobre os negócios, estratégia e planejamento financeiro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por meio de análises de sensibilidade aos riscos climáticos, identificamos possíveis impactos em setores da economia brasileira aos quais o Bradesco possui exposição de crédito. Entre os cinco setores mais expostos ao risco climático, identificamos que mais de três quartos das empresas analisadas de nossa carteira sofreriam uma piora no <i>rating</i> de crédito.</li> <li>• Análises como essas orientam o processo de revisão da estratégia pela consideração de riscos climáticos em previsões de impactos financeiros, que, em linha com demandas regulatórias, preparam a Organização para os desafios da mudança do clima.</li> <li>• Impactos climáticos em nossos negócios são explorados também por meio do viés de oportunidade, com o apoio de nossa meta de negócios sustentáveis, estipulada em 2020, em que direcionaremos R\$ 250 bilhões para setores e ativos de impacto socioambiental positivo por meio de concessão de crédito, produtos e serviços financeiros e assessoria na estruturação de soluções de crédito e dívida atreladas a critérios ASG.</li> <li>• Possíveis impactos climáticos, especialmente advindos de riscos de transição, permearam o planejamento financeiro e operacional da Organização, sendo que em 2020 firmamos nossos compromissos climáticos com vistas a compensar todos os escopos de emissões de gases de efeito estufa (GEE) e ainda temos 100% das nossas operações abastecidas com energia renovável, preparando o Bradesco para um possível cenário de taxaço de carbono.</li> </ul> <p> <b>Saiba mais em</b> <i>Riscos Climáticos</i></p> <p> <b>Saiba mais em</b> <i>Negócios Climáticos</i></p> <p> <b>Saiba mais em</b> <i>Compromissos com o Clima</i></p>

Recomendação TCFD	Divulgação recomendada	Status de implementação
	<p>Descrever a resiliência da estratégia da Organização, considerando diferentes cenários climáticos (incluindo um cenário de 2 °C ou menos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estamos empregando esforços para seleção e aplicação de cenários estratégicos para oportunidades, incluindo o estabelecimento de metas intermediárias, em linha com as metodologias em elaboração e tendências capturadas no âmbito do Net-Zero Banking Alliance (NZBA).</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde 2019, temos participado de iniciativas setoriais com foco no desenvolvimento de metodologias e ferramentas de gestão de riscos climáticos para a indústria bancária, em linha com as recomendações da TCFD.</li> <li>• No âmbito internacional, participamos dos projetos-piloto da UNEP FI, ao lado de bancos de diferentes países; no Brasil, compomos o grupo de trabalho da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) relacionado ao tema.</li> <li>• Em 2020, realizamos análises de exposição da carteira a impactos climáticos. Em 2021, desenvolvemos um piloto para análise de sensibilidade climática de setores da economia aos quais o Bradesco tem exposição considerando um set de cenários endossados pela NGFS, como o Divergent Net-Zero e Current Policies, nos horizontes de tempo 2030 e 2050.</li> </ul> <p> <b>Saiba mais em</b> <i>Riscos Climáticos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A nossa participação na NZBA direciona nosso engajamento com clientes em setores em rota de descarbonização. Por meio de serviços, produtos e assessoria, apoiamos nossos clientes rumo à transição para uma economia de baixo carbono.</li> </ul> <p> <b>Saiba mais em</b> <i>Negócios Climáticos</i></p>
Gestão de riscos	<p>Descrever os processos de identificação e avaliação dos riscos climáticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No processo de concessão de crédito, especificamente para projetos enquadrados em Princípios do Equador, identificamos riscos climáticos por meio de <i>checklists</i> setoriais. Entre os riscos climáticos, consideramos os físicos (agudos e crônicos) e de transição (mercado, reputacional, regulatório e tecnológico), em linha com as classificações estabelecidas pela TCFD. Por meio de projeto dedicado, continuamos a integrar o risco climático em nosso processo de gerenciamento de risco geral.</li> <li>• Em 2021 realizamos um teste de sensibilidade da carteira de crédito, contemplando os cinco setores econômicos mais expostos aos riscos climáticos aos quais o Bradesco se relaciona, por meio de análise de cenários.</li> </ul> <p> <b>Saiba mais em</b> <i>Riscos Climáticos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimos as demandas regulatórias do Banco Central do Brasil para consideração do risco climático, além dos demais riscos socioambientais, tanto os relacionados com transição, quanto físicos.</li> </ul>

Recomendação TCFD	Divulgação recomendada	Status de implementação
Gestão de riscos	Descrever os processos de gestão de riscos climáticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizamos um levantamento da exposição das nossas linhas de negócio aos setores considerados como relevantes, do ponto de vista climático pela TCFD, e suas representatividades nessas linhas.</li> <li>• Com foco em crédito/financiamento, exploramos a exposição setorial com base em cenários reconhecidos pela Network for Greening the Financial System (NGFS) e IPCC, resultando em um heatmap que auxilia na visualização do risco climático aos principais setores aos quais a Organização possui exposição e consequente priorização de ações. Entre riscos físicos e de transição, consideramos respectivamente, agudos e crônicos, e de mercado, reputação, regulação e tecnológico.</li> </ul>
	Descrever como os processos de identificação, avaliação e gestão dos riscos climáticos estão integrados ao gerenciamento global de riscos da Organização.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em linha com as diretrizes estratégicas e as demandas regulatórias, foi estabelecido um plano de ação com iniciativas para potencializar e adequar as práticas de gestão de riscos climáticos na Organização às recomendações da TCFD.</li> </ul> <p> <b>Saiba mais em</b> <i>Riscos Climáticos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O risco climático pode acarretar em riscos macroeconômicos, sendo avaliado em uma sólida estrutura de governança.</li> </ul> <p> <b>Saiba mais em</b> <i>Gerenciamento de Riscos Socioambientais</i></p>
Métricas e metas	Divulgar as métricas utilizadas para avaliar os riscos e oportunidades climáticos de acordo com a estratégia e o processo de gestão de risco.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recente adesão ao compromisso Net-Zero no âmbito NZBA, que orienta o estabelecimento de métricas de gerenciamento de riscos e oportunidades do clima por demandar um profundo conhecimento do perfil de carbono dos portfólios e de novos clientes.</li> <li>• Nossos executivos têm parte de sua remuneração variável influenciada pelo desempenho em índices de mercado, especificamente nas dimensões social e ambiental, que inclui mudanças climáticas.</li> <li>• Seguimos desenvolvendo métricas que nos auxiliem no monitoramento de riscos e oportunidades climáticos, principalmente por meio da medição das emissões de GEE em nossas operações e negócios, cujas métricas são apresentadas em série histórica: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emissões operacionais de Escopos 1, 2 e 3.</li> </ul> <p> <b>Saiba mais em</b> <i>Ecoeficiência</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emissões atreladas aos nossos financiamentos e investimentos.</li> </ul> <p> <b>Saiba mais em</b> <i>Emissões Financiadas</i></p> </li> </ul>

Recomendação TCFD	Divulgação recomendada	Status de implementação
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Métrica para precificação de carbono.</li> <li>- Preço sombra de Carbono.</li> </ul> <p><b>Saiba mais em</b> <i>Precificação de Carbono</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Métrica para consumo de energia</li> <li>- Consumo de energia em Gigajoules (GJ) por fonte de energia renovável</li> </ul> <p><b>Saiba mais em</b> <i>Ecoeficiência</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por meio de nossa meta de negócios sustentáveis, acompanhamos o direcionamento de recursos a setores de impacto positivo.</li> </ul> <p><b>Saiba mais em</b> <i>Ecoeficiência</i></p>
Métricas e metas	<p>Divulgar as emissões de GEE de Escopo 1, 2 e, se apropriado, 3, e os riscos relacionados.</p>	<p>Divulgamos nossas emissões em linha com a metodologia do GHG Protocol em nosso inventário de gases do efeito estufa desde 2008 e também por meio deste relatório.</p> <p><b>Saiba mais em</b> <i>Ecoeficiência</i></p> <p>Iniciamos a mensuração de nossas emissões financiadas em 2019 e a partir de 2020 passamos a mensurar e divulgar as emissões de GEE advindas dos financiamentos por meio da metodologia da PCAF.</p> <p><b>Saiba mais em</b> <i>Emissões Financiadas</i></p>
	<p>Descrever as metas utilizadas pela Organização na gestão de riscos e oportunidades climáticos e seu desempenho diante a essas metas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboramos novas metas para redução de emissões absolutas ligadas às nossas operações administrativas estabelecidas em linha com cenário de 1,5 °C e metodologia fornecida pela Science Based Targets Initiative (SBTi). São metas que cobrem os Escopos 1, 2 e 3 (categorias 1 a 14) com ano de 2019 como ano-base e 2030 como horizonte final. As ações para o alcance dessas metas entrarão em vigência no ano de 2022 por meio do Plano Diretor de Ecoeficiência Operacional.</li> <li>• Ao aderirmos à NZBA, nos comprometemos a zerar a emissões líquidas de nosso portfólio (emissões financiadas) até 2050, o que inclui a elaboração e divulgação até janeiro de 2023 de metas setoriais de redução de emissões em nossos portfólios até 2030.</li> </ul>

Nota: O reporte e análise da aderência contou com a verificação externa da consultoria especializada Sitawi.

# Órgãos da Administração

Data-base: 23/05/2022

## Conselho de Administração

Reeleitos na AGO de 10/03/2022, com mandato até a posse dos membros a serem eleitos na AGO de 2024.

### Presidente

Luiz Carlos Trabuco Cappi – Membro externo

### Vice-presidente

Carlos Alberto Rodrigues Guilherme – Membro externo

### Membros

Denise Aguiar Alvarez – Membro externo

Milton Matsumoto – Membro externo

Alexandre da Silva Glüher – Membro externo

Maurício Machado de Minas – Membro externo

Samuel Monteiro dos Santos Junior – Membro independente

Walter Luis Bernardes Albertoni – Membro independente

Paulo Roberto Simões da Cunha – Membro independente

Rubens Aguiar Alvarez – Membro externo

Denise Pauli Pavarina – Membro independente – eleita na AGO de 10/03/2022

\* Pendente de homologação pelo Bacen.

## Diretores-executivos

### Diretor-presidente

Octavio de Lazari Junior

### Diretores-executivos vice-presidentes

Marcelo de Araújo Noronha

André Rodrigues Cano

Cassiano Ricardo Scarpelli

Eurico Ramos Fabri

Rogério Pedro Câmara

Moacir Nachbar Junior

### Diretores-executivos gerentes

Walkiria Schirrmeister Marchetti

Guilherme Muller Leal

João Carlos Gomes da Silva

Bruno D'Avila Melo Boetger

Glaucimar Peticov

José Ramos Rocha Neto

Antonio José da Barbara

Edson Marcelo Moreto

José Sergio Bordin

Leandro de Miranda Araujo

Roberto de Jesus Paris

### Diretores-executivos adjuntos

Edilson Wiggers

Oswaldo Tadeu Fernandes

Edilson Dias dos Reis

Klayton Tomaz dos Santos

## Órgãos da Administração

### Diretores departamentais

Ademir Aparecido Correa Junior  
André Bernardino da Cruz Filho  
André Ferreira Gomes  
Antonio Carlos Melhado  
Antonio Daissuke Tokuriki  
Carlos Wagner Firetti  
Fernando Antônio Tenório  
Fernando Freiburger  
Fernando Honorato Barbosa  
José Augusto Ramalho Miranda  
José Gomes Fernandes  
Julio Cardoso Paixão  
Layette Lamartine Azevedo Junior  
Leandro José Diniz  
Manoel Guedes de Araujo Neto  
Marcos Aparecido Galende  
Marlos Francisco de Souza Araujo  
Paulo Eduardo Waack  
Roberto Medeiros Paula

### Diretores regionais

Alberto do Nascimento Lemos  
Altair Luiz Guarda  
Amadeu Emilio Suter Neto  
André Vital Simoni Wanderley  
César Cabús Berenguer Silvano  
Deborah D'Avila Pereira Campani Santana  
Delvair Fidêncio de Lima  
Edmir José Domingues  
Hebercley Magno dos Santos Lima  
José Roberto Guzela  
Marcelo Magalhães  
Marcos Alberto Willemann  
Nelson Pasche Junior  
Paulo Roberto Andrade de Aguiar  
Rogerio Huffenbaecher

### Diretores

Adelmo Romero Perez Junior  
Aires Donizete Coelho  
Alessandro Zampieri  
Alexandre Cesar Pinheiro Quercia  
Alexandre Panico  
André David Marques  
André Luis Duarte de Oliveira  
Carlos Alberto Alástico  
Carlos Henrique Villela Pedras  
Carlos Leibowicz  
Carolina Salomão Fera  
Cintia Scovine Barcelos de Souza  
Clayton Neves Xavier  
Cristina Coelho de Abreu Pinna  
Francisco Armando Aranda  
Francisco José Pereira Terra  
Italívio Garcia Menezes  
Jeferson Ricardo Garcia Honorato  
Jefferson Ricardo Romon  
José Leandro Borges  
Juliano Ribeiro Marcílio  
Julio Cesar Joaquim  
Marcos Daniel Boll  
Marcos Valério Tescarolo  
Marina Claudia González Martin de Carvalho  
Mateus Pagotto Yoshida  
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  
Telma Maria dos Santos Calura  
Vasco Azevedo

# Comitês Subordinados ao Conselho de Administração

## Comitê de Auditoria

### Coordenador

Alexandre da Silva Glüher

### Membro qualificado

Amaro Luiz de Oliveira Gomes

### Membros

Paulo Ricardo Satyro Bianchini

José Luis Elias

## Comitê de Remuneração

### Coordenador

Alexandre da Silva Glüher

### Membros

Mauricio Machado de Minas

Samuel Monteiro dos Santos Junior

Fabio Augusto Iwasaki – Membro não administrador

## Comitê de Integridade e Conduta Ética

### Coordenador

Milton Matsumoto

### Membros

Carlos Alberto Rodrigues Guilherme

Alexandre da Silva Glüher

Maurício Machado de Minas

Walter Luis Bernardes Albertoni

Rubens Aguiar Alvarez

Octavio de Lazari Junior

Marcelo de Araújo Noronha

André Rodrigues Cano

Cassiano Ricardo Scarpelli

Eurico Ramos Fabri

Rogério Pedro Câmara

Moacir Nachbar Junior

Glaucimar Peticov

Clayton Neves Xavier

Ivan Luiz Gontijo Júnior

## Comitê de Riscos

### Coordenador

Maurício Machado de Minas

### Membros

Carlos Alberto Rodrigues Guilherme

Milton Matsumoto

Samuel Monteiro dos Santos Junior

Paulo Roberto Simões da Cunha

## Comitê de Nomeação e Sucessão

### Coordenador

Luiz Carlos Trabuco Cappi

### Membros

Carlos Alberto Rodrigues Guilherme

Milton Matsumoto

Alexandre da Silva Glüher

Mauricio Machado de Minas

Octavio de Lazari Junior

André Rodrigues Cano

Glaucimar Peticov

## Comitê de Sustentabilidade e Diversidade

### Coordenador

Milton Matsumoto

### Membros

Luiz Carlos Trabuco Cappi

Carlos Alberto Rodrigues Guilherme

Denise Aguiar Alvarez

Alexandre da Silva Glüher

Maurício Machado de Minas

Walter Luis Bernardes Albertoni

Denise Pauli Pavarina

Octavio de Lazari Junior

Marcelo de Araújo Noronha

André Rodrigues Cano

Cassiano Ricardo Scarpelli

Eurico Ramos Fabri

Moacir Nachbar Junior

Rogério Pedro Câmara

Marcelo Sarno Pasquini

Glaucimar Peticov

Oswaldo Tadeu Fernandes

Carlos Wagner Firetti

# Órgãos da Administração

## Composição e Remuneração dos Membros do Conselho de Administração, Diretoria, Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria

	Conselho de Administração	Diretoria	Conselho Fiscal	Comitê de Auditoria
<b>Remuneração Fixa</b>	Consustanciada em Remuneração Fixa, representada por Remunerações Mensais fixadas para o período de vigência do seu mandato.	Consustanciada em Remuneração Fixa, representada por Remunerações Mensais fixadas para o período de vigência do seu mandato.	Fixada pela Assembleia Geral que os elege e não poderá ser inferior, para cada membro em exercício, a 10% (dez por cento) da remuneração mensal que, em média, for atribuída a cada Diretor.	Representada por remunerações mensais fixadas para o período de vigência do seu mandato, com exceção de um membro que somente recebe remuneração como membro do Conselho de Administração.
<b>Remuneração Variável</b>	É atribuída de acordo com o critério de múltiplas Remunerações Mensais, até o limite autorizado pela Assembleia de Acionistas, em função da avaliação de metas e avaliação de desempenho.	É atribuída de acordo com o critério de múltiplas Remunerações Mensais, até o limite autorizado pela Assembleia de Acionistas, em função da avaliação de metas e avaliação de desempenho.		
<b>Plano de Benefícios</b>	Plano de Previdência dos Administradores (Benefício Pós-Emprego).	Plano de Previdência dos Administradores (Benefício Pós-Emprego).		

A uniformidade no tratamento das áreas de trabalho é uma das chaves para a eficácia da Organização, que mantém uma cultura de gestão colegiada, na qual todas as decisões relevantes, de negócios ou administrativas são tomadas por meio de comitês compostos, principalmente, de administradores, desse modo, mesmo com o estabelecimento de metas e objetivos para todas as áreas, individualmente, considerando Conselho de Administração, diretor-presidente e Diretoria Estatutária, para efeito de remuneração prevalece o desempenho global da Organização, sem distinção de área, seja ela considerada de suporte ou de negócios, seja ela considerada técnica ou de relacionamento.

 **Saiba mais em**  
Política de Remuneração

# Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre o processo de compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado Anual

GRI 102-56

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

Fomos contratados pelo Banco Bradesco S.A. (“Bradesco”) para apresentar um relatório sobre o processo de compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado Anual do Banco Bradesco S.A. para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021, na forma de uma conclusão de asseguração limitada se, com base no nosso trabalho realizado, descrito neste relatório, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que o processo de compilação das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado Anual não estão apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as informações referidas no parágrafo “Critérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado Anual”.

## Responsabilidades da Administração do Bradesco

A Administração do Bradesco é responsável pelo processo de compilação e adequada apresentação das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado Anual de acordo com as informações referidas no parágrafo “Critérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado Anual”, e pelas demais informações contidas neste relatório, assim como pelo desenho, implementação e manutenção dos controles internos que ela determinou

como 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 revisar o processo de compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado Anual elaborado pelo Bradesco e emitir sobre as mesmas uma conclusão de asseguração limitada, com base nas evidências obtidas. Conduzimos nossos trabalhos em conformidade com a NBC TO 3000 - Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão (ISAE 3000). Tal norma requer o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência, planejamento e execução de procedimentos para obter um nível significativo de asseguração limitada de que não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que o processo de compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado Anual não estão apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as informações referidas no parágrafo “Critérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado Anual”.

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

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão do processo de compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado Anual e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre as áreas onde distorções materialmente relevantes poderiam existir, independentemente destes serem causados por fraude ou erro. Entretanto, tais procedimentos não incluem a investigação ou detecção de fraude ou erro.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração da Global Reporting Initiative (GRI Standards) aplicáveis na elaboração das informações constantes do Relatório Integrado Anual.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

### Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Relatório Integrado Anual. Conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Relatório Integrado Anual. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

## **Critérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado Anual**

As informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado Anual relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021 foram compiladas pela Administração do Bradesco com base nas diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative (GRI-Standards), conforme descrito no “Sumário de Conteúdo GRI” na página nº 251 do Relatório Integrado Anual.

## **Conclusão**

Nossa conclusão foi baseada e está limitada aos assuntos descritos neste relatório.

Acreditamos que as evidências que obtivemos são suficientes e adequadas para fornecer uma base para a nossa conclusão. Em nossa opinião, o processo de compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado Anual está, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as informações referidas no parágrafo “Critérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado Anual”.

São Paulo, 17 de Junho de 2022



KPMG Auditores Independentes Ltda.  
CRC 2SP-014428/O-6

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carlos Massao Takauthi'.

Carlos Massao Takauthi  
Contador CRC 1SP206103/O-4

# Informações Corporativas

GRI 102-3, 102-53

## Banco Bradesco S.A.

Cidade de Deus – Osasco (SP)

CEP: 06029-900

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

## Atendimento a analistas de mercado, investidores institucionais e demais partes interessadas

### 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)

### Sustentabilidade

[sustentabilidade@bradesco.com.br](mailto:sustentabilidade@bradesco.com.br)

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

### Atendimento aos 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 e *Design*)

The Media Group

### Fotografia

Bradesco – Departamento de Marketing

Acervo de fotos do Bradesco

Shutterstock



**bradesco**