

A **Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários** tem como diretrizes:

1. Determinar a observância aos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência na condução do relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.
2. Assegurar o tratamento justo e equitativo aos clientes e usuários, respeitando sua individualidade, seu grau de vulnerabilidade, conforme premissas de públicos potencialmente vulneráveis, seu momento pessoal de vida e as suas necessidades, com a prestação de informações claras e precisas a respeito de produtos e serviços e, ainda, assegurando a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos que impeçam a extinção contratual ou transferência de relacionamento.
3. Garantir o atendimento tempestivo às demandas de clientes e usuários.
4. Assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e serviços.
5. Garantir a existência de mecanismos para acompanhamento, controle e mitigação de riscos que propiciem a identificação e correção de eventuais deficiências e, ainda, a avaliação da efetividade no Relacionamento com Cliente e Usuários.
6. Disseminar a cultura corporativa e a conscientização que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado, em prol da satisfação de clientes e usuários.

\*\*\*\*\*

Declaramos que a presente é cópia fiel da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, aprovada na Reunião Extraordinária do Conselho de Administração do Banco Bradesco S.A. (RECA) nº 2.799, de 30.10.2017, cuja última revisão, sem alterações, foi aprovada pelo Diretor, em 23.6.2026.

**Banco Bradesco S.A.**