

# Relatório ESG | **2023**



# Sumário

## 1

### Introdução

Sobre o relatório.....	03
Materialidade e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)....	04
Central de relatórios.....	05
Mensagem da liderança.....	06
Principais números.....	08

## 2

### Quem somos

A Organização Bradesco.....	10
Estratégia.....	14

## 3

### Sustentabilidade

Governança e estratégia de sustentabilidade.....	16
Negócios sustentáveis.....	18
Agenda climática.....	26
Riscos sociais, ambientais e climáticos.....	34
Biodiversidade.....	38

## 4

### Ambiental

Ecoeficiência.....	44
Emissões operacionais.....	46
Gestão de energia.....	49
Gestão de água.....	52
Gestão de resíduos.....	53
Gestão de materiais.....	54

## 5

### Social

Nossas pessoas.....	56
Cliente em foco.....	85
Fornecedores.....	101
Comunidade.....	106
Investidores.....	110
Governo e reguladores.....	110
Direitos humanos.....	111

## 6

### Governança

Governança corporativa.....	115
Ética, integridade e transparência.....	121
Privacidade de dados e segurança da informação.....	127
Tecnologia e inovação.....	130

## 7

### Anexos

Como nos relacionamos com partes interessadas.....	138
Sumário de conteúdo GRI.....	140
Sumário de conteúdo SASB.....	152
Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes.....	157



# Sobre o relatório

GRI 2-3

Apresentamos o Relatório ESG 2023 do Bradesco. Este documento faz parte do nosso conjunto de relatórios anuais e tem como finalidade de dar transparência sobre as questões ESG (ambientais, sociais e de governança), oferecendo uma visão abrangente e integrada dos nossos negócios e operações. Nele, detalhamos os resultados alcançados no período, nossas prioridades estratégicas, compromissos voluntários assumidos e como geramos valor de longo prazo para nossos *stakeholders*.

Essa publicação tem como referência as atividades realizadas no período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, incluindo dados relevantes que tenham ocorrido até sua data de publicação, em 07 de junho de 2024.

**Convidamos você a conhecer nossa estratégia de atuação e os principais resultados.**

**Boa leitura!**

Para dúvidas ou sugestões sobre este conteúdo, entre em contato pelo e-mail: [sustentabilidade@bradesco.com.br](mailto:sustentabilidade@bradesco.com.br)

## Considerações importantes:

1. No decorrer deste documento, utilizaremos o termo ESG (sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança).
2. Os termos “Organização” e “Bradesco” referem-se ao grupo Bradesco em sua totalidade, incluindo todas as empresas que fazem parte do conglomerado. O termo “Banco” é utilizado especificamente para descrever nossas atividades financeiras, enquanto as entidades controladas são mencionadas pelos seus respectivos nomes.
3. Distinguimos nossa equipe interna usando o termo “funcionário”, enquanto “colaborador” é reservado para nossos prestadores de serviço terceirizados.
4. Todos os indicadores de capital humano divulgados neste relatório cobrem mais de 75% do FTE (total de funcionários equiparados à jornada de trabalho integral).
5. A alta liderança do Bradesco validou o conteúdo deste relatório, assumindo total responsabilidade pelas informações divulgadas. **GRI 2-14**

## Asseguração independente

O Relatório ESG 2023 foi assegurado externamente pela KPMG, empresa de auditoria independente que verificou as informações divulgadas neste documento,

bem como o processo de compilação e apresentação dessas informações, além do alinhamento às normas GRI.

SAIBA MAIS no [Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes](#).

## Melhores práticas globais

Seguimos as principais diretrizes internacionais de prestação de contas e boas práticas de relato em sustentabilidade, dentre as quais destacamos:



### GRI Standards

Ao longo do conteúdo, as respostas ao conteúdo GRI estão sinalizadas com as etiquetas GRI xxx-x.

Na página 140, em Anexos, está o índice remissivo de conteúdo GRI, com a tabela completa do conteúdo reportado e informações complementares.



### Sustainability Accounting Standards Board

As respostas estão sinalizadas com “SASB XX-XX-xxxx.x”, e o índice remissivo está na página 152.



### Task-force on Climate-related Financial Disclosures

Saiba mais no nosso [Relatório Climático](#).



### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

A nossa contribuição aos ODS está sinalizada ao longo do relatório.

# Materialidade e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

GRI 2-29 • 3-1 • 3-2

Como uma das principais instituições financeiras do Brasil, com importante papel no desenvolvimento econômico, temos a capacidade de liderar e impulsionar a transição para uma economia de baixo carbono, mais resiliente e inclusiva.

Para isso, é crucial direcionar nossos esforços de maneira eficaz, compreendendo tanto as áreas que impactamos quanto aquelas que têm o potencial de impactar nossas operações e negócios.

Nesse sentido, a cada dois anos, atualizamos a nossa matriz de materialidade, promovendo o engajamento com representantes dos nossos *stakeholders*, incorporando questões significativas baseadas em suas percepções e expectativas sobre os impactos socioambientais e financeiros.

Na nossa última revisão, em 2022, adotamos a metodologia da dupla materialidade para analisar os aspectos de sustentabilidade sob três perspectivas:

## 1 materialidade de impacto socioambiental:

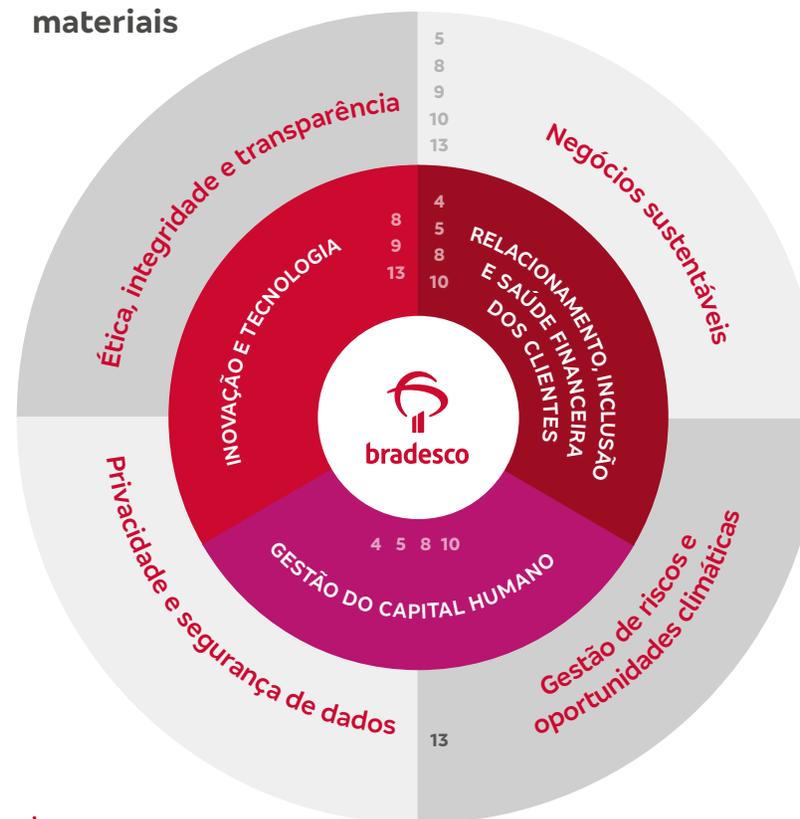
análise dos impactos gerados pelas atividades do Bradesco sobre a sociedade e o meio ambiente.

## 2 materialidade financeira:

análise dos riscos socioambientais e da significância dos impactos financeiros relacionados, considerando diferentes horizontes de tempo.

3 percepção de relevância de *stakeholders*: avaliação consolidada, ponderada por peso (frequência, dependência e influência).

### Temas materiais



SAIBA MAIS  
Em nosso [Relatório de Materialidade](#)

### ODS priorizados



Alinhados à estratégia de sustentabilidade e reforçando o nosso compromisso com a geração de valor aos nossos *stakeholders*, priorizamos seis ODS mais alinhados à nossa atuação, monitorando nossa contribuição para as metas globais, bem como nosso progresso na implementação dos Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB). No processo de priorização dos ODS, consideramos: 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. Contamos, ainda, com a verificação do processo por terceira parte independente (ERM Brasil Ltda.), obtendo parecer favorável.

# Central de Relatórios



## Relatório ESG

Com base nas normas GRI e SASB, reportamos os indicadores ambientais, sociais e de governança mais relevantes para nossos públicos de interesse.



## Relatório Anual Integrado

Integra informações institucionais, de negócios, financeiras e de sustentabilidade, conforme framework IIRC, com ênfase em como geramos e compartilhamos valor.



## Planilha de Indicadores ESG

Planilha com os principais indicadores quantitativos ESG dos últimos quatro anos.



## Relatório de Materialidade

Publicação da metodologia e dos processos de consulta às partes interessadas e de construção da nossa matriz de materialidade.



## Relatório de Análise Econômica e Financeira

Nosso desempenho econômico-financeiro consolidado, reportado conforme práticas aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.



## Relatório Climático

Reporte sobre o gerenciamento dos riscos e oportunidades relacionadas ao clima, conforme recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).



## Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3

Apresentação do gerenciamento de riscos do Bradesco, detalhando práticas e controles dos principais riscos aos quais estamos expostos, incluindo a adequação de capital.

### SAIBA MAIS

Para mais informações, acesse nossa [página de sustentabilidade](#).

# Mensagem da liderança

GRI 2-22

Me orgulho de trabalhar no Bradesco.

Agora, no papel de CEO, meu entusiasmo é redobrado. Tenho consciência dos desafios à frente e pretendo fazer jus à responsabilidade a mim conferida pelo Conselho de Administração.

Somos um banco reconhecido pela significativa contribuição ao desenvolvimento socioeconômico do Brasil.

Ao longo de 81 anos, conquistamos credenciais por nossa atuação em prol da educação, inclusão financeira, empreendedorismo e acessibilidade.

A consciência sobre os desafios ESG está colocada para essa e futuras gerações, e reconhecemos nosso papel nessa engrenagem.

Há 18 anos, o Bradesco foi um dos primeiros bancos a medir a geração de carbono de suas operações próprias e a compensar 100% de suas emissões de escopos 1 e 2.

Desde 2019, neutralizamos as nossas emissões operacionais de escopo 3 e, a partir de 2020, utilizamos exclusivamente energia renovável em nossas operações.

Fomos a primeira instituição financeira no País a mensurar e publicar as emissões de CO2 decorrentes dos empréstimos e financiamentos corporativos da nossa carteira, seguindo metodologia internacional da PCAF e estimativas setoriais. Dessa forma, contribuimos de forma relevante aos esforços globais para mitigar o aquecimento global, em linha com cenários científicos e as metas do Acordo de Paris sobre o Clima.

O caminho que percorremos nos coloca como um dos protagonistas da transição verde no Brasil, engajando e apoiando nossos clientes na transição climática e estímulo a negócios sustentáveis.

Orgulhamo-nos de, ao final de 2023, já termos alcançado 90,8% da nossa meta de

direcionar R\$ 250 bilhões para setores e ativos de impacto socioambiental positivo até 2025, com operações de crédito, produtos ESG massificados e com a estruturação de operações com rotulagem ESG no mercado local e internacional.

Acreditamos que parcerias são essenciais para a agenda ESG. Em 2023, captamos US\$ 250 milhões junto ao IFC para impulsionar Arranjos Produtivos Locais (APL) de indústria criativa no Norte e Nordeste.

Na agenda social, como um dos maiores doadores privados do País, investimos R\$ 1,1 bilhão em diversos projetos e iniciativas, contribuindo com as demandas socioambientais e reforçando a nossa estratégia de Sustentabilidade, alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.



Nesse contexto, destacamos com muito orgulho a Fundação Bradesco, que desde 1956, leva educação para crianças e jovens em todo o Brasil por meio de 40 escolas próprias instaladas prioritariamente em regiões de vulnerabilidade socioeconômica e com projetos educacionais como a Escola Virtual. Em 2023, mais de 2,4 milhões de alunos foram beneficiados em todo o Brasil.

Somos um Banco formado de pessoas, que se orienta a atender pessoas. Somos 86 mil talentos que prestam serviço diariamente a mais de 71 milhões de clientes.

Buscamos, por isso, desenvolver e alavancar o potencial das equipes.

Através da nossa Universidade Corporativa, a UNIBRAD, que celebrou uma década de existência, promovemos a excelência profissional. No ano passado, tivemos mais de 1,9 milhão de participações em treinamentos.

Nossa estratégia e performance ESG são reconhecidas como acima da média do setor.

Fomos selecionados pela 18ª vez consecutiva para compor a carteira do Índice de Sustentabilidade Dow Jones, incluídos no Sustainability Yearbook, da S&P Global, entre os 10% mais bem avaliados do setor bancário global em práticas sustentáveis.

Ainda, pela 19ª vez integramos a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 e reconhecidos no programa de clima do CDP, alcançando o nível de liderança (A-), que nos coloca entre as empresas que adotaram as melhores práticas relacionadas à agenda climática.

Finalizamos o ano de 2023 mais resilientes, com importantes conquistas, aprendizados e otimistas com o futuro.

Em fevereiro de 2024, anunciei o nosso plano estratégico e estrutura executiva, que visam aproximar a liderança dos negócios,

simplificar a operação e o modelo de gestão, proporcionando mais autonomia e agilidade na tomada de decisão e uma melhor experiência aos nossos clientes.

Seguimos orgulhosos pelo legado construído até aqui e ainda mais confiantes na nossa capacidade de gerar valor aos nossos stakeholders.

Agradecemos a todos que nos acompanharam nessa jornada, nossos funcionários pela dedicação e nossos clientes e acionistas pela confiança.

Convidamos à leitura deste relatório que detalha a nossa estratégia e iniciativas ESG realizadas ao longo de 2023.

Boa leitura!

**MARCELO NORONHA**  
Diretor-Presidente



# Principais números



## Foco no cliente

71,1 milhões  
de clientes

7.388  
pontos de atendimento  
(agências + PAs/PAEs  
+unidades de negócio)

38,1 milhões  
de correntistas

38.264  
**Bradesco Expresso**  
(correspondentes  
bancários)



## Nossas pessoas

86,2 mil  
funcionários

51%  
mulheres

29%  
pessoas negras

2.497  
estagiários



## Sustentabilidade

Pelo 6.º ano consecutivo, fomos incluídos no Sustainability Yearbook, da S&P Global, **entre os 10% melhores avaliados do setor bancário global em práticas sustentáveis**

Desde 2021, destinamos **R\$ 227 bilhões a negócios sustentáveis**, alcançando 90,8% da meta estabelecida para 2025

**US\$ 250 milhões** captados com a IFC para impulsionar APLs de indústria criativa no Norte e Nordeste



## Inovação e tecnologia

+ de **2 bilhões** de interações com os clientes desde o lançamento da BIA (Bradesco Inteligência Artificial)

**98%** de todas as transações do Banco foram feitas em **canais digitais**



## Finanças

**R\$ 16,3 bilhões** de lucro líquido recorrente

**R\$ 877,3 bilhões** de carteira de crédito expandida

**R\$ 106,6 bilhões** de faturamento no Grupo Bradesco Seguros



## Fundação Bradesco

**R\$ 894 milhões** investidos em 2023

**42 mil** alunos beneficiados

**2 milhões** de alunos beneficiados pela Escola Virtual

**40** escolas próprias nos 26 Estados brasileiros, incluindo Distrito Federal

# Quem somos

Somos um dos maiores grupos financeiros do Brasil, com uma história marcada pela inclusão, pioneirismo, inovação e expansão.

## ODS RELACIONADOS

<b>4</b> EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	<b>5</b> IGUALDADE DE GÊNERO	<b>8</b> TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO	<b>9</b> INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA
<b>10</b> REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES	<b>13</b> AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA		



# A Organização Bradesco

GRI 2-1

Em 2023, completamos 80 anos de história, oito décadas norteadas por um propósito claro.

Um banco de portas abertas. Em 1943, nascia o Banco Bradesco S.A., inovador e inclusivo, diferenciava-se dos demais bancos da época com seu posicionamento de servir o pequeno comerciante, o funcionário público e as pessoas de posses modestas.



## Propósito

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



## Valores

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

## Linha do tempo

ANOS  
1940

Em 1943, o Bradesco é fundado na cidade de Marília (SP).

ANOS  
1950

Em 1951, torna-se o maior banco privado do Brasil. Os principais marcos da década são a construção da nova sede – a Cidade de Deus, em Osasco (SP), e a criação da Fundação Bradesco, maior projeto socioeducacional do país, com o objetivo de levar educação gratuita e de qualidade a crianças, jovens e adultos carentes.

ANOS  
1960

Ao comprar o 1º computador da América Latina, em 1962, passa a oferecer serviços inéditos aos clientes, como a emissão de extratos diários. Confirma o seu pioneirismo ao implantar o primeiro cartão de crédito do Brasil, em 1968.

ANOS  
2000

Implanta novas agências e Postos de Atendimento (PAs), com a incorporação de mais de 20 instituições, incluindo vários bancos. Cria o Bradesco Expresso, referência no atendimento à população de baixa renda. Amplia sua atuação para além do varejo, liderando os segmentos Corporate (grandes empresas), Private (clientes com grande patrimônio e capacidade de investimento) e atendimento às micro, pequenas e médias empresas.

ANOS  
1990

Mantém a liderança entre os bancos privados do país e avança na transformação digital. Serviços como Internet Banking e Mobile Banking conquistam milhões de usuários. Todas as agências Bradesco passam a trabalhar on-line e o autoatendimento se expande.

ANOS  
1980

Ampliando sua atuação para os segmentos de previdência privada, capitalização e seguros, forma o grupo Bradesco Seguros. É nesta década que as agências com autoatendimento e serviços como o Telecompras e Telesaldo – atual Fone Fácil Bradesco – são implantados.

ANOS  
1970

Com um cenário econômico nacional favorável, amplia sua atuação no segmento de crédito e incorpora 17 outros bancos. Em 1978, chega aos extremos do país, passando a contar com 1.000 agências.

ANOS  
2010

Com a aquisição do HSBC Bank Brasil S. A. – a maior de sua história –, amplia sua base de correntistas, especialmente em praças estratégicas do Sul, Sudeste e Centro-Oeste. No campo da inovação e transformação digital, cria o inovabra (ecossistema de inovação); implementa a biometria no autoatendimento; apresenta a BIA (Bradesco Inteligência Artificial) aos canais digitais; e cria o next, o banco digital do Bradesco. Comprometido com o desenvolvimento sustentável, participa da construção dos Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB), da ONU. A Fundação Bradesco comemora seus 60 anos, sendo referência em inclusão social por meio da educação de crianças e jovens.

ANOS  
2020

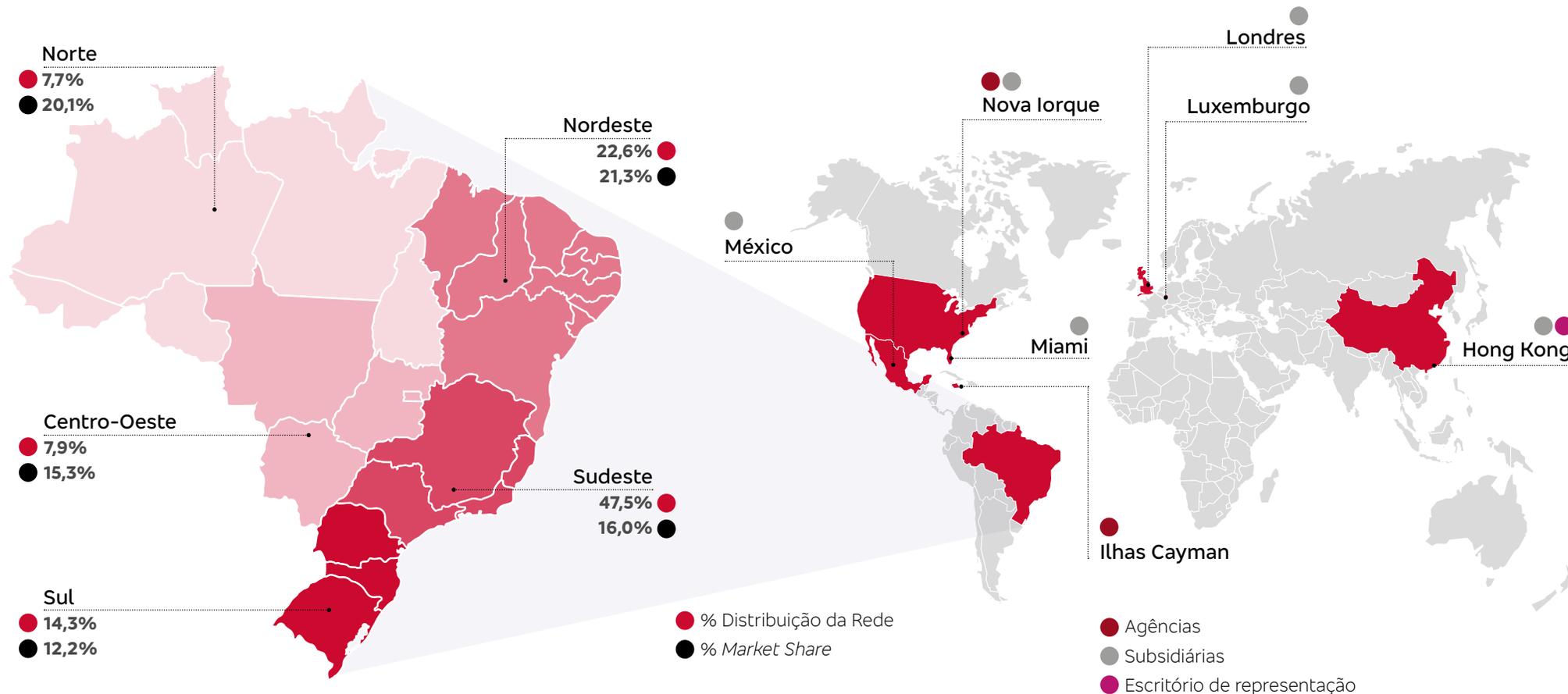
Focado na expansão digital, adquire o Digio. Fortalecendo sua estratégia junto ao público de alta renda, adquiriu o BAC Florida e lançou o My Account, uma conta internacional digital. Com o objetivo de apoiar seus clientes na transição climática, torna-se o primeiro banco brasileiro a comprometer-se com o Net zero.

# Onde estamos

GRI 2-1

**Ao lado do cliente, onde ele precisar.**

Com cobertura nacional e em pontos estratégicos no exterior, garantimos presença física integrada aos canais digitais, para atender a todos os perfis, da maneira que lhes for mais conveniente.



Presença física e digital



7.388  
agências/unidades de negócios/Postos de atendimento (PAs)



38.264  
unidades do Bradesco Expresso



43.768  
máquinas de autoatendimento



2,2  
milhões de aberturas de contas pelo celular em 2023 e mais 130 mil PJ



+98%  
das transações são realizadas por canais digitais



+94%  
dessas transações estão concentradas no mobile e internet

# Ecosistema

GRI 2-6

Somos um ecossistema vivo e em constante transformação, que oferta muito além de produtos financeiros.

Com uma carteira amplamente diversificada de produtos e serviços bancários e de seguros, nossas soluções são desenhadas para atender aos mais diversos perfis de clientes, conforme seu momento de vida e necessidades.

Nosso portfólio atende pessoas físicas e empresas de todo porte – grandes, médias, pequenas e microempresas.



## Principais produtos e serviços:

Contas e outros

Banco de Investimento e mercado de capitais

Investimentos

Seguros, previdência e capitalização

Empréstimos e financiamentos

Poder público



**PÁGINA INTERATIVA**  
clique nos + para ver mais

Oferecemos nossos produtos e serviços por meio de diversas marcas. Além das tradicionalmente reconhecidas, que incorporam o nome Bradesco, nosso grupo inclui outras inovadoras e especializadas, atendendo a diferentes necessidades. Entre elas:



## Segmentação dos clientes



Nota: segmentação vigente em dezembro de 2023.

**SAIBA MAIS**  
Conheça todos os nossos produtos e serviços [aqui](#).

# Estratégia

Pautamos nossa estratégia de negócios em atender às expectativas dos clientes, considerando suas necessidades e momentos de vida, com o objetivo de elevar sua satisfação por meio de uma experiência de excelência em todas as interações com a Organização.

Nossa atuação se fundamenta em quatro pilares fundamentais que sustentam nosso propósito de **criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável de empresas e sociedade**:

- **Clientes**
- **Transformação digital**
- **Pessoas**
- **Sustentabilidade**

## Plano Estratégico

Em fevereiro de 2024, divulgamos uma atualização na visão estratégica do Bradesco, apresentando um plano que reafirma nossa ambição de **ser um banco completo, rentável e preparado para competir no curto e no longo prazo**.

Com uma abordagem robusta e acelerada, direcionaremos nossa atenção para dez temáticas-chave, alinhando nossas ações às nossas ambições e reforçando nossos compromissos fundamentais.



## Ambições

-  Banco físico **com custo adequado e focado nos clientes de maior retorno**
-  **Eficiência operacional** que garanta competitividade e retorno
-  Nova **experiência do cliente em primeiro lugar**
-  **Time to Market mais efetivo**
-  Banco Digital eficiente com **experiência humanizada e IA**
-  Captura de maior **share of wallet** nos principais segmentos
-  **Cultura de transformadores**

# Sustentabilidade

Estamos comprometidos em contribuir para o desenvolvimento sustentável por meio dos nossos negócios e operações, gerando valor de longo prazo para nossos clientes, funcionários, fornecedores, acionistas e a sociedade.

## ODS RELACIONADOS



# Governança e estratégia de sustentabilidade

GRI 2-12 • 2-22

A sustentabilidade, integrada à nossa estratégia corporativa, é implementada e monitorada de maneira transversal, apoiada por uma estrutura robusta de governança que nos permite internalizar os aspectos ESG em nossas operações e decisões de negócios, alinhados às expectativas e aos interesses de nossos *stakeholders*.

## Nossa estrutura de governança

ESTRATÉGICO	<p><b>Conselho de administração</b> Define a estratégia e acompanha a performance de sustentabilidade da Organização, em suas reuniões ordinárias, conforme estabelecido em seu regimento.</p> <p><b>Comitê de sustentabilidade e diversidade</b> Principal órgão de governança do tema, composto por membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, incluindo o Diretor-Presidente. O comitê se reúne bimestralmente e é responsável por acompanhar a evolução e implementação da estratégia de sustentabilidade.</p>		
	<p><b>Comissão de sustentabilidade</b> Formado por diretores executivos e diretores de diversas áreas, que se reúne bimestralmente, é responsável por assessorar as decisões do Comitê, propondo estratégias e soluções que promovam a aplicação das melhores práticas de sustentabilidade corporativa às atividades e negócios da Organização.</p>		
EXECUTIVO			
OPERACIONAL	<p><b>Área de sustentabilidade</b> É responsável por desenvolver, propor e monitorar a implementação da estratégia de sustentabilidade, assessorando o Conselho de Administração, o Comitê e a Comissão em suas atribuições.</p>	<p><b>Times dedicados</b> São áreas em diferentes estruturas da Organização dedicadas a conectar e disseminar a Estratégia de Sustentabilidade, por meio da gestão de aspectos climáticos, ambientais, sociais e de governança. <b>GRI G4 FS4</b></p>	<p><b>Grupos de trabalho</b> São profissionais de diferentes estruturas da organização envolvidos no desenvolvimento de projetos de sustentabilidade.</p>

## Arcabouço normativo

As diretrizes para gestão dos aspectos sociais, ambientais, climáticos e de governança estão estabelecidas 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 Social, Ambiental e Climática (PR SAC):**

Descreve as principais diretrizes para a sustentabilidade e responsabilidade social, ambiental e climática do Bradesco, na definição da sua estratégia e na condução dos seus negócios, atividades e processos, destacando as principais linhas de atuação e governança.

» **Norma de Risco Social, Ambiental e Climático:**

Estabelece o escopo da análise de exposição a riscos sociais, ambientais e climáticos em operações com clientes, fornecedores, donatários e empresas investidas, em linha com os princípios de proporcionalidade e relevância definidos pelo Conselho Monetário Nacional.

# Estratégia de sustentabilidade

Como uma das maiores instituições financeiras do Brasil, reforçamos o nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, por meio das nossas operações e do fomento de negócios e iniciativas que gerem cada vez mais impactos positivos na sociedade e no meio ambiente.

Nossa estratégia de sustentabilidade considera os desafios e tendências locais e globais do tema, em busca de uma performance mais sustentável e alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas, com foco em três principais frentes:



## 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



# Negócios sustentáveis

GRI 3-3

As instituições financeiras têm um papel fundamental na promoção do desenvolvimento sustentável, direcionando recursos para atividades e setores de impacto positivo, e apoiando a transição para modelos de negócios de menor impacto negativo.

No Bradesco, nos comprometemos a caminhar lado a lado com nossos clientes, apoiando a geração de negócios sustentáveis, orientando e engajando em relação a riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas.

Para potencializar esse compromisso, assumimos a meta de direcionar **R\$ 250 bilhões para negócios sustentáveis até 2025**. Seguimos a taxonomia proposta pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), considerando a concessão de crédito para atividades classificadas como de contribuição positiva, produtos e serviços financeiros com foco socioambiental, além da assessoria na estruturação de soluções de crédito e dívida vinculadas a critérios ESG.

Com essas ações, reforçamos nosso compromisso em atuar como agentes de transformação positiva na sociedade, em concordância com o nosso propósito e os compromissos voluntários que assumimos.

Até 2025, vamos direcionar **R\$ 250 bilhões** para setores e ativos de impacto socioambiental positivo.



## crédito corporativo

Todas as operações de crédito com clientes de setores selecionados

## produtos socioambientais

Green Loans, CDC Fotovoltaico, Microcrédito

## banco de investimentos

Títulos ESG, Assessoria de empresas de setores selecionados

### Setores estratégicos



Biocombustíveis



Educação, cultura e esporte



Manejo florestal



Agricultura de baixo carbono



Energia renovável



Gestão de resíduos



Saúde e segurança social



Saneamento e água



Transportes

# Produtos socioambientais

GRI G4 FS6 • FS7 • FS8 • SASB FN-CB-240A.1

Revisamos constantemente nosso portfólio de produtos e serviços por meio de um processo que, entre outros aspectos, avalia os fatores ambientais, sociais e de governança. Esse processo nos permite desenvolver soluções adequadas às necessidades dos nossos clientes, além de viabilizar que clientes pessoa jurídica conduzam suas atividades com menor impacto socioambiental.

Em nosso portfólio, temos uma série de produtos socioambientais financiados com recursos próprios ou por repasses do BNDES. Os produtos ambientais direcionam recursos para ativos ou projetos que contribuam para a agenda ambiental e climática. Já os produtos sociais buscam apoiar projetos e ativos de impacto social positivo, em áreas vitais como educação, saúde, acessibilidade e inclusão financeira.

**R\$ 2,3 bilhões**

de saldo em produtos com benefícios ambientais<sup>1</sup>

**R\$ 975,4 milhões**

de saldo em produtos com benefícios sociais<sup>2</sup>

<sup>1</sup> R\$ 1,9 bilhão em recursos próprios (CDC Kit Gás, Fotovoltaica, Aquecedor Solar, Veículos Elétricos e Híbridos, entre outros) e R\$ 369 milhões em repasses do BNDES (programas ABC, Finame e Moderagro, entre outros).

<sup>2</sup> R\$ 805,4 milhões em recursos próprios (Microcrédito, Acessibilidade, Arranjos Produtivos Locais, como exemplos) e R\$ 170 milhões em repasses do BNDES (programas Moderinfra, Proirriga e Prodecoop, entre outros).

Dentre as múltiplas soluções que ofertamos para pessoas física (PF) e jurídica (PJ), destacamos:



## Financiamento a veículos híbridos e elétricos

Por meio da Bradesco Financiamentos, disponibilizamos uma linha voltada à aquisição de veículos híbridos e elétricos. Em 2023, seguimos ampliando nossa participação nesse mercado, alcançando produção de quase R\$ 628 milhões, um montante que representa 318% de aumento em relação a 2022.



## Financiamento à energia solar

Reconhecendo o potencial do Brasil de ampliar sua geração de energia solar, disponibilizamos o CDC Fotovoltaico. Essa linha de crédito facilita a aquisição de equipamentos de energia solar, tanto por pessoas físicas quanto jurídicas. Encerramos 2023 com uma produção de R\$ 754,2 milhões.



## Programa RenovAgro (BNDES)

O programa oferece taxas de juros diferenciadas para que proprietários rurais realizem a recuperação de pastagens e florestas, além de viabilizar a adoção de tecnologias de produção que contribuam para a redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE), aliando práticas de conservação ao resultado econômico.



### SAIBA MAIS

sobre o desempenho em anos anteriores na [Planilha de Indicadores ESG](#).

# Operações ESG

SASB FN-IB-410A.1 • FN-IB-410A.2 • FN-IB-410A.3 • GRI G4 FS4

Como parte da nossa estratégia de negócios sustentáveis, desenvolvemos soluções personalizadas de crédito e dívida com o intuito de auxiliar nossos clientes na estruturação e no aprimoramento das melhores práticas ESG.

Temos times dedicados à estruturação destas operações tanto no mercado de capitais como para as demais operações, oferecendo todo o suporte necessário para identificar oportunidades, elaborar a documentação e apoiar no processo de avaliação da operação.

Nossa experiência engloba a emissão de instrumentos financeiros com rotulagem ESG, tanto por meio de empréstimos e financiamentos (em categorias como *green*, *social*, *sustainable* e *sustainability-linked loans*) até emissões no mercado de capitais (*green*, *social*, *sustainable* e *sustainability-linked bonds*).

O propósito dessas operações é financiar ou refinanciar ativos que contribuam para a agenda ESG ou que promovam melhorias tangíveis nos desempenhos social ou ambiental dos nossos clientes. Para assegurar a aderência desses objetivos, todas as nossas operações denominadas ESG seguem os principais guias e princípios internacionais e são submetidas à avaliação de uma segunda opinião independente (em inglês, *Second-Party Opinion* - SPO).

Em 2023, participamos da estruturação de **18 operações rotuladas ESG** por meio do nosso banco de investimentos, que totalizaram **R\$ 6,1 bilhões**, sendo:

- » 5 *green bonds*
- » 10 *sustainable bonds*
- » 1 *sustainable and sustainability-linked bond*
- » 1 *social bond*
- » 1 *sustainability-linked bond*



## Estruturação de projetos de energia renovável

Por meio do BBI, nosso banco de investimentos, assessoramos 17 operações destinadas à geração, transmissão e distribuição de energia elétrica de fontes renováveis, somando R\$ 3,7 bilhões ao final de 2023.



## Estruturação de projetos de saneamento ambiental

Ao longo do ano, estruturamos 11 operações de saneamento de gestão de redes de esgoto ou captação, tratamento e distribuição de água. No total, realizamos R\$ 2,1 bilhões nessas operações, em 2023.

## Operações rotuladas ESG em destaque

	<b>Cemig Distribuição</b>	<b>Águas do Rio 1 e 4</b>	<b>Cogna Educação</b>	<b>Elea Digital Data Centers</b>
<b>Atuação do Bradesco BBI</b>	Coordenador-Líder	Coordenador	Coordenador Exclusivo	Coordenador-Líder
<b>Instrumento</b>	debêntures Sustentáveis	debêntures Sustentáveis e Azuis	debêntures Sociais	debêntures SLB
<b>Volume</b>	R\$ 2 bilhões	R\$ 5,5 bilhões	R\$ 500 milhões	R\$ 570 milhões
<b>Prazo</b>	3 anos	duas emissões, uma com prazo de 10,5 anos e outra com prazo de 18,5 anos	2 anos	7 anos
<b>Atividade</b>	subsidiária do Grupo Cemig, uma das maiores distribuidoras de energia elétrica do Brasil em extensão de rede	subsidiárias da Aegea Saneamento, focadas em saneamento básico para os Blocos 1 e 4 do leilão de ativos da CEDAE	uma das maiores organizações educacionais privadas do País	operações de data centers, visando alta eficiência e sustentabilidade em suas operações
<b>Uso dos recursos</b>	execução do Plano de Desenvolvimento de Distribuição (PDD), que inclui programas de modernização e digitalização de redes, expansão do serviço, substituição de linhas monofásicas por trifásicas e eficiência energética dos equipamentos, entre outros	abastecimento de água (implantação de redes, ampliação de sistemas de abastecimento de água e melhorias na estação de tratamento de água) e esgotamento sanitário (melhorias na estação de tratamento de efluentes, ampliação de coleta, transporte e tratamento de efluentes)	reembolso de despesas operacionais de cursos em municípios de pequeno porte e com IDH médio, baixo ou muito baixo, sendo a primeira emissão social do setor educacional no mercado local	metas ESG relacionadas a à eficiência no uso da água e promoção da diversidade em cargos de liderança, com penalidade por não atingimento de metas estabelecidas

## Captação com IFC

### GRI 203-2

No segundo semestre de 2023, captamos US\$ 250 milhões junto da International Finance Corporation (IFC), pelo prazo de três anos.

O objetivo é expandir o apoio financeiro às micro, pequenas e médias empresas inseridas no contexto dos Arranjos Produtivos Locais (APLs), principalmente com atuação em economia criativa, nas regiões Norte e Nordeste do Brasil. Esse esforço tem como objetivo não apenas fortalecer a cultura local, mas também incentivar o desenvolvimento socioeconômico nessas áreas.

Os APLs são caracterizados por agrupamentos regionais de empresas que compartilham uma especialização produtiva e mantêm relações de articulação, interação, cooperação e aprendizado mútuo.

As indústrias criativas, importantes para essa iniciativa, baseiam-se no uso da criatividade, cultura e propriedade intelectual para criar produtos com valor comercial. Elas têm potencial significativo de geração de empregos, além de promover o empreendedorismo e a inovação.

Essa iniciativa reforça a importância das parcerias estratégicas para o desenvolvimento socioeconômico e representa uma importante oportunidade para fortalecer nossa presença junto a empresas de menor porte, promovendo a inclusão financeira.

Reiteramos nosso compromisso contínuo com o apoio aos APLs, mantendo-nos como a única instituição financeira privada participante do Grupo de Trabalho Permanente por APLs (GPT APL).



**SAIBA MAIS**  
em [Inclusão Financeira](#).

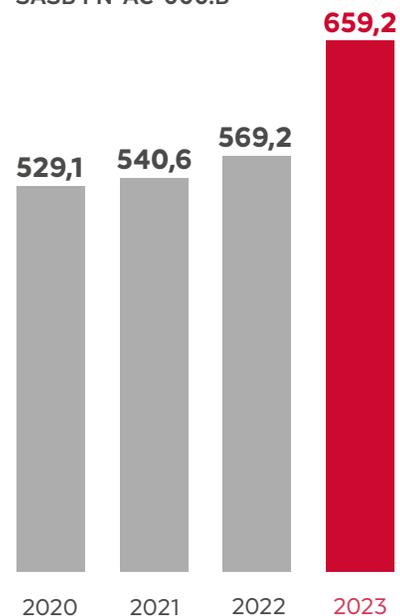
# Investimentos responsáveis

GRI G4 FS11 • SASB FN-AC-410A.2 • FN-AC-410A.3

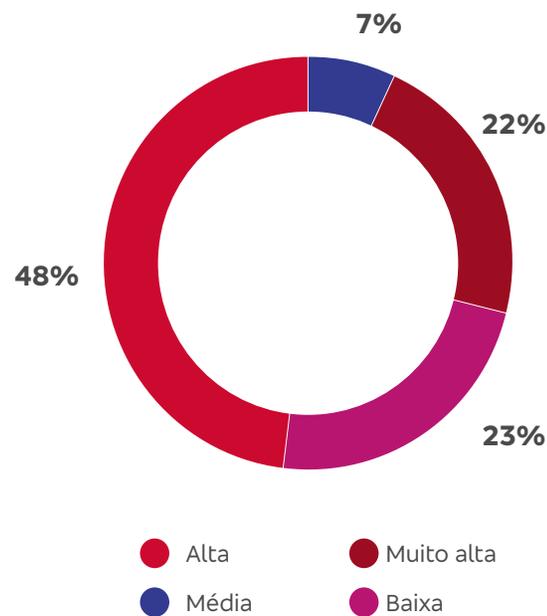
A Bradesco Asset Management é uma das maiores gestoras privadas de recursos do Brasil, com mais de R\$ 659,2 bilhões em ativos sob gestão. Por meio dela, oferecemos uma grade completa e diversificada de fundos e carteiras de investimento, atendendo todos os perfis de investidores.

## TOTAL DE ATIVOS SOB GESTÃO

SASB FN-AC-000.B



## POR CATEGORIA DE CLASSIFICAÇÃO DE LIQUIDEZ



## Volume sob gestão por segmento (somente FIs)

Segmento	R\$ milhões	%
EAPC	282.004,94	42,78
Corporate	98.818,76	14,99
EFPC Emp. Privadas	55.010,67	8,35
Varejo Alta Renda	51.953,76	7,88
Varejo	47.246,47	7,17
Fundos de Investimento	27.917,73	4,23
Private	26.927,62	4,08
Middle Market	20.947,98	3,18
Seguradora	17.908,95	2,72
RPPS	12.911,73	1,96
EFPC Emp. Públicas	6.872,68	1,04
Poder Público	3.874,04	0,59
Capitalização	3.559,17	0,54
Estrangeiros	1.924,85	0,29
Outros	1.338,68	0,20
<b>Total</b>	<b>659.218,03</b>	<b>100,00</b>

## Volume sob gestão por classe (somente FIs)

Classe	R\$ milhões	%
Renda Fixa	329.799,64	50,03
Previdência	256.115,30	38,85
Multimercados	47.178,71	7,16
Ações	12.465,99	1,89
FIDC	9.467,25	1,44
ETF	3.286,39	0,50
Cambial	423,49	0,06
FII	411,39	0,06
FIP	69,87	0,01
<b>Total</b>	<b>659.218,03</b>	<b>100,00</b>

Como parte do nosso dever fiduciário, observamos diretrizes para investimentos responsáveis e éticos. Como signatários dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI), da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), dos Investidores pelo Clima (IPC) e da Associação de Investidores no Mercado de Capitais (AMEC), contamos com um processo de análise e gestão de ativos que incorpora aspectos ESG de forma transversal, avaliando riscos e oportunidades relevantes no desempenho de nossos ativos. São considerados aspectos como cumprimento legal, respeito aos direitos humanos e trabalhistas, impacto sobre o meio ambiente e mudanças climáticas, entre outros.

Esse processo é feito por um time dedicado, que se reporta diretamente à Diretoria da Bradesco Asset.

Nesse sentido, contamos com a [Norma de Investimento Responsável](#), que formaliza as diretrizes relativas a:

- » inclusão de critérios ESG na análise e gestão de ativos;
- » engajamento das empresas investidas;
- » relacionamento com partes interessadas;
- » exercício ao direito de voto;
- » compromisso com a transparência e a prestação de contas.

**Nosso compromisso é seguir aprimorando continuamente as metodologias e processos de análise, a fim de integrar, de forma consistente, os aspectos ESG e oferecer cada vez mais valor e segurança aos nossos clientes.**

Nossa metodologia atribui pesos variados aos diferentes aspectos monitorados, aplicando-se a todas as classes de ativos, incluindo renda variável, renda fixa (títulos privados e públicos) e fundos de investimento. Essa diferenciação de pesos reflete as particularidades inerentes a cada setor. Em 2023, reforçamos nossa estratégia de investimento responsável de forma a refletir o avanço da agenda na Organização e incorporar diretrizes específicas de restrições aos setores armamentista, de jogos de azar e de explorações de carvão mineral e urânio.

Para a avaliação de títulos privados, nossa análise é fundamentada em temas materiais pertinentes a cada setor, para identificar os riscos e as oportunidades enfrentados pelas companhias, conforme tabela abaixo.

### Principais aspectos analisados

#### AMBIENTAL

- Gestão de recursos naturais
- Resíduos, efluentes e emissões
- Mudanças climáticas
- Gestão de recursos
- Impactos ambientais de produtos e serviços, biodiversidade e desmatamento

#### SOCIAL

- Relacionamento com colaboradores
- Relacionamento com clientes
- Relacionamento com fornecedores
- Relacionamento com comunidades
- Escândalos, multas e sanções na relação com os *stakeholders*

#### GOVERNANÇA

- Integração ESG com a estratégia
- Transparência e gestão
- Propriedade e voto
- Conselho de Administração
- Condução e conflito de interesse

## 99,93% dos ativos sob nossa gestão incorporaram a análise ESG



#### SAIBA MAIS

confira a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).

Para os títulos públicos, nossa análise abrange a qualidade regulatória, as políticas públicas para prestação adequada de serviços básicos à população, a conservação ambiental e a redução da desigualdade social, além de questões de governança.

Anualmente, avaliamos os aspectos ESG dos ativos investidos ou com potencial de investimento por meio de um questionário desenvolvido internamente. Nossas análises ESG são baseadas na sua avaliação em uma ampla gama de fontes, incluindo dados públicos, consultorias, agências de *rating* e plataformas de informações.

Realizamos uma abordagem de triagem, que incorpora os dados de análises ESG internas às estratégias de cada fundo e carteira, possibilitando que cada um tenha seu próprio objetivo de investimento ESG.

No momento de seleção dos ativos, consideramos critérios materiais para os setores, com o objetivo de reduzir a exposição do fundo aos riscos ESG e de capturar eventuais oportunidades.

No caso dos fundos ESG, priorizamos os ativos que estão mais bem preparados para enfrentar os desafios da sustentabilidade e que possuam projetos relacionados ao tema. A análise de riscos e oportunidades ESG 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*.

Para os fundos de renda variável, a triagem contempla, por exemplo, uma comparação entre o *rating* ESG do fundo e do índice de *benchmark*, uma metodologia Best in Class ou, ainda, uma estratégia de engajamento de empresas com potencial de

melhoria em seu desempenho ESG, possibilitando uma avaliação do risco ESG das empresas que compõem a carteira para embasar a decisão de alocação de recursos.

Atualmente, possuímos diversos fundos com objetivos ESG, tanto em renda variável como em renda fixa, totalizando um Patrimônio Líquido de R\$ 629,1 milhões sob gestão. Além disso, possuímos US\$ 518,47 milhões sob gestão em Fundos que promovem características ambientais e/ou sociais, conforme art. 8 do Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR).

### Ativos sob gestão, que empregam integração de questões ambientais, sociais e de governança (ESG) e triagem

GRI G4 FS11 • SASB FN-AC-410A.1

Classe de Ativo	Integração ESG / Triagem	
	R\$ Bilhões	%
Ações	14,10	99,98
Créditos RF	149,97	99,70
FIDC	12,73	100,00
Títulos Públicos	371,42	100,00
Compromissadas	110,55	100,00
<b>Total</b>	<b>658,77</b>	<b>99,93</b>

Fundos ESG BRAM - IS ANBIMA	PL (R\$ milhões)	Estratégia
Fundo de investimento em ações IS Máster Previdência ESG	10,4	Têm como objetivo de investimento sustentável capturar retornos a partir de investimentos em empresas com alto nível de sustentabilidade e governança corporativa, por meio da criação de carteira de investimento teórica. Com base nos ativos listados na B3, são selecionados emissores que possuam o <i>rating</i> ESG equiparado ou superior ao <i>rating</i> ESG setorial (Best in Class) e conforme critério de seleção de quartil de qualidade definido pela Bradesco Asset. Em adição, a carteira pode possuir ativos que demonstrem compromissos ESG claros, desde que não contribuam para potencial danos ao fundo, e que a gestora e a empresa se comprometam em estabelecer compromissos de engajamento.
Bradesco Fundo de investimento em ações IS Sustentabilidade Empresarial	15,7	
BRAM Fundo de investimento em ações IS Sustentabilidade Empresarial 2	7,6	
Bradesco H Fundo de investimento em ações IS SRI	5,5	
BRAM Fundo de investimento em ações <i>Equity green</i> BDR Nível I IS	12,6	
Bradesco Fundo de investimento renda fixa crédito privado longo prazo IS performance SRI 20	121,8	O Fundo tem por objetivo investir em fundos com estratégias ESG bem definidas e mensuráveis nos mercados local e internacional, além de restringir alguns setores controversos.
Fundo de investimento renda fixa crédito privado IS Máster ESG Previdência	13,8	
BRAM Fundo de investimento renda fixa crédito privado IS Sustentabilidade	127,6	Têm como objetivo de investimento sustentável capturar retornos por meio de investimentos em empresas com <i>rating</i> ESG equiparado ou superior ao <i>rating</i> ESG setorial (Best in Class), de forma a não causar dano ao seu objetivo.

## Participação em assembleias (proxy voting)

GRI G4 FS12 • SASB FN-AC-410A.3

Aderimos ao Código de Autorregulação de Fundos de Investimento da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), o qual determina que as gestoras de Fundos de Investimento adotem uma Política de Voto, assegurando o direito de voto em assembleias gerais de fundos de investimento e de companhias emissoras dos valores mobiliários que integrem as carteiras dos fundos, com o objetivo de proteger os interesses dos clientes.

De acordo com nossa política, o exercício do voto em assembleias é prerrogativa de fundos que detenham mais de 5% do capital social ou mais que 10% do seu patrimônio investido em um único fundo. As convocações das assembleias de acionistas são analisadas por nossos analistas e gestores de carteira e as decisões de voto são submetidas à aprovação de uma comissão interna de *proxy voting*. Embora a Política de Direito de Voto não especifique diretrizes expressas para questões ambientais e sociais, mapeamos as pautas das assembleias gerais das companhias investidas e, caso existam temas ambientais e sociais relevantes, há indicação e destaque

às deliberações sobre a participação e orientação de voto periódicas.

Ao longo de 2023, participamos de 117 assembleias.

Setor	Assembleias	Participação em Assembleia (%)
Bancos	9	7,69
Bens de Capital e Serviços	5	4,27
Consumo	3	2,56
Educação	1	0,85
Energia	6	5,13
Imobiliário	16	13,68
Logística, Transportes e Infraestrutura	9	7,69
Mineração e Siderurgia	8	6,84
Saúde	9	7,69
Serviços Financeiros	14	11,97
Tecnologia, Mídia e Telecom	8	6,84
Utilidades Públicas	19	16,24
Varejo	10	8,55
<b>Total Geral</b>	<b>117</b>	<b>100,00</b>

Nota: Fundos submetidos ao selo IS da Anbima.

## Engajamento e capacitação em negócios sustentáveis

GRI 2-29 • GRI G4 FS4 • FS5 • FS10

Para garantir a internalização da estratégia de negócios sustentáveis na Organização, mantemos um processo contínuo de engajamento dos nossos clientes e funcionários — especialmente os nossos times comerciais.

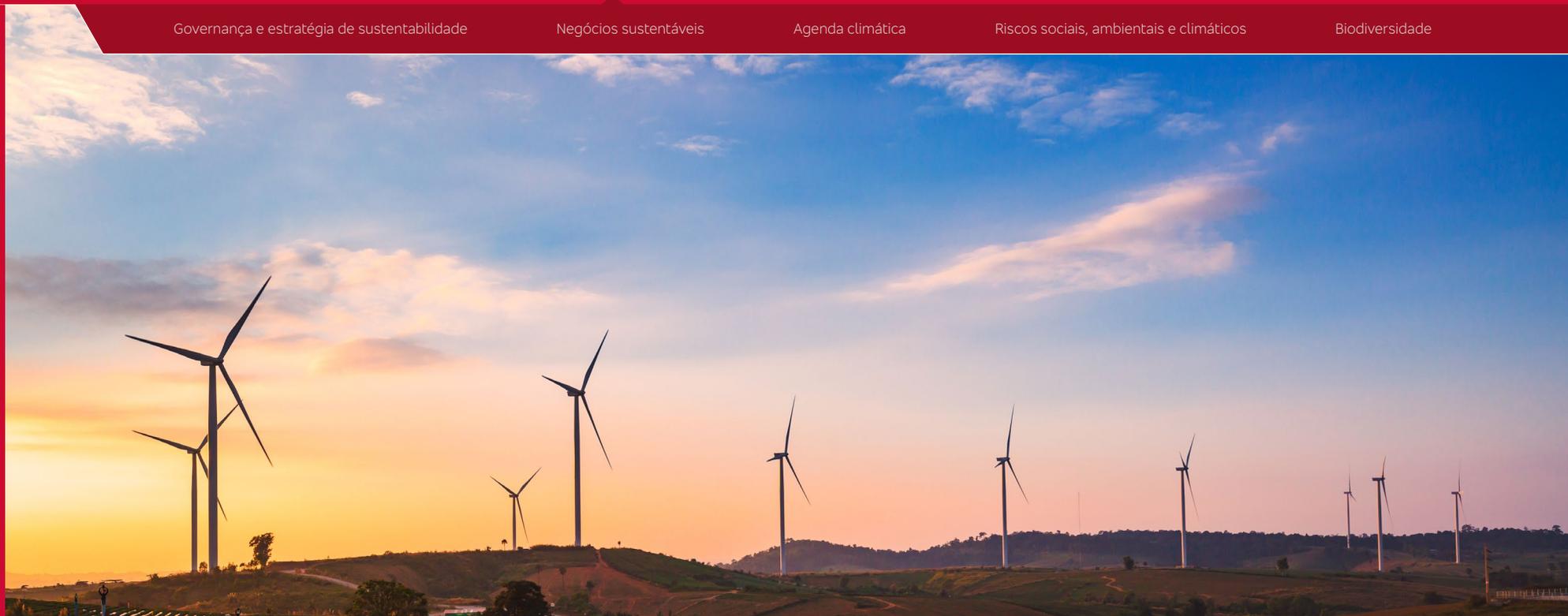
Em 2023, engajamos 860 gerentes de relacionamento do segmento Atacado, em negócios sustentáveis e os potenciais riscos e oportunidades relacionados às questões ambientais, sociais e climáticas. Além disso, realizamos uma série de eventos setoriais alinhados ao nosso compromisso Net Zero e aos desafios e oportunidades da agenda climática. Comprometidos com o engajamento dos nossos clientes em oportunidades e riscos da agenda ESG, nos reunimos com 174 deles ao longo de 2023.

Implementamos treinamentos relacionados à agenda ESG específicos para o público interno

da Bradesco Asset, tratando de Governança (processo e norma), Precificação de Carbono e Emissões Investidas. Ao longo de 2023, 222 funcionários participaram de pelo menos um desses treinamentos. Também promovemos discussões com nossos analistas sobre a materialidade dos aspectos ESG para os setores e/ou Companhias e os capacitamos na Política de Investimentos Pessoais e Práticas Abusivas no Mercado de Capitais. Além disso, durante o ano, engajamos diretamente 35 empresas do nosso portfólio de investimentos, com o objetivo de estimular a adoção das melhores práticas em ESG, focando em temas críticos para mitigar riscos e explorar oportunidades. Ainda, realizamos um webinar com clientes da Bradesco Asset sobre oportunidades de investimentos ESG.

## Compromissos e parcerias

- Somos signatários dos Investidores pelo Clima (IPC), iniciativa da ERM NINT com apoio do Instituto do Clima e Sociedade (ICS) para engajar investidores nacionais na contribuição com as metas assumidas no Acordo de Paris. A iniciativa atua por meio de *advocacy* e fomento ao mercado, apoio técnico e estratégico aos participantes, fóruns de diálogo e disseminação da agenda climática. Em 2023, participamos com o IPC do engajamento na agenda climática nas empresas Eletrobras, BRF, Vale e Petrobras.
- Recepcionamos o workshop do PRI “Progression Pathways”, que reuniu diversas entidades do setor. O encontro foi ministrado pelo presidente do PRI - David Smith, e teve o objetivo de debater práticas de investimento responsável, endereçando os principais desafios e oportunidades da agenda.



## Agenda climática

GRI 3-3

Como instituição financeira reconhecemos o nosso papel no incentivo à alocação de capital em modelos de negócio que contribuam com a redução das emissões de gases do efeito estufa (GEE), estimulando uma economia de baixo carbono nas cadeias produtivas de todos os setores econômicos que apoiamos, reforçando o nosso compromisso com a transição climática.

No Bradesco, impulsionamos negócios sustentáveis e que contemplem novos modelos e soluções para redução das emissões dos gases de efeito estufa. Gerenciamos os

riscos físicos e de transição de forma integrada, com uma governança robusta, que tem no Conselho de Administração sua instância máxima de reporte e deliberações.

Como signatários da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), da Net Zero Banking Alliance (NZBA) e dos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB), assumimos o compromisso de medir nossas emissões financiadas e ter uma atuação em concordância com o Acordo de Paris, limitando o aumento da temperatura global em até 1,5 °C, tornando nosso portfólio de crédito Net Zero até 2050.

## Governança climática

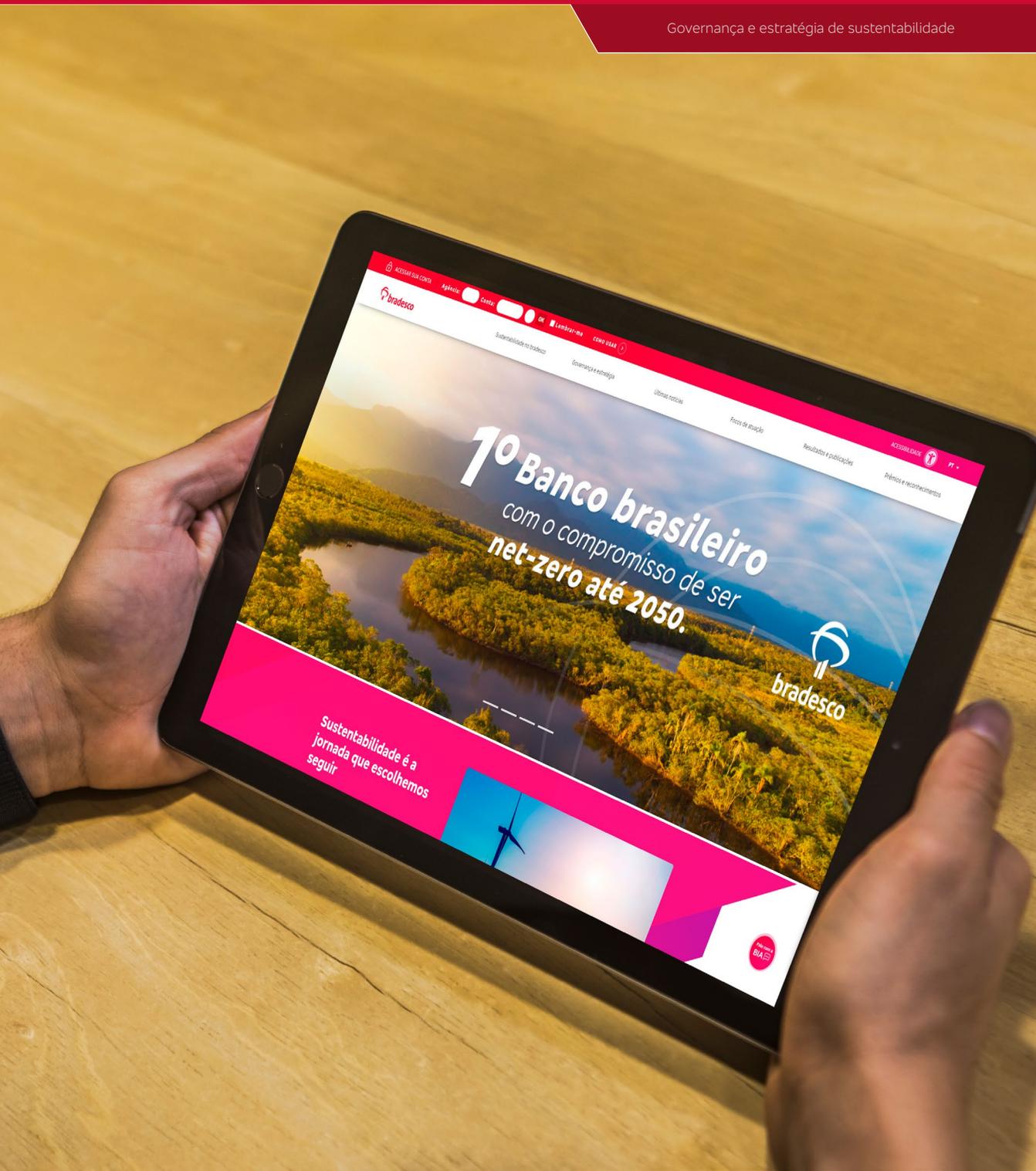
Nossa governança climática é integrada às estruturas de gestão de sustentabilidade e de riscos social, ambiental e climático.



No processo de remuneração variável dos executivos e na avaliação de suas respectivas áreas, são considerados aspectos ESG (ambiental - que inclui mudanças climáticas, social e governança) e o desempenho nos principais índices e *ratings* de sustentabilidade.

### SAIBA MAIS

» Confira mais informações sobre remuneração Executiva em [Governança Corporativa](#).



## Estratégia climática

A agenda climática faz parte da estratégia de sustentabilidade e da gestão integrada de riscos do Bradesco e está estruturada em quatro pilares, integrando a avaliação de riscos e oportunidades e dando suporte à tomada de decisão e aos direcionamentos da estratégia corporativa, com foco na resiliência dos negócios.



Reduzir e mitigar a geração de gases de efeito estufa em nossas operações e gerenciar a exposição de nossas estruturas operacionais aos riscos climáticos



Integrar a avaliação de riscos e oportunidades climáticos, atuais e futuros, aos processos de tomada de decisão e de gestão dos nossos negócios



Oferecer soluções financeiras que apoiem padrões de consumo e produção com menor geração de carbono e mais resilientes aos impactos climáticos



Promover o engajamento e a conscientização sobre o tema junto aos públicos com os quais nos relacionamos, como funcionários, parceiros, fornecedores, clientes e entidades da sociedade civil

## Nossa jornada na agenda climática

Há mais de 15 anos, assumimos diversos compromissos públicos relacionados com o combate às mudanças do clima, incluindo a definição de políticas, planos de ação e medição de desempenho.

Temos avançado continuamente na gestão de riscos e oportunidades climáticas, inicialmente com foco na gestão de nossas operações e, nos últimos anos, focando na transformação dos nossos negócios para apoiar o desenvolvimento de uma economia de baixo carbono junto aos nossos clientes.

Entendendo a relevância de aprofundarmos nosso conhecimento sobre os setores que financiamos, fomos o primeiro banco no país a mensurar e a publicar as emissões de CO<sub>2</sub>e relacionadas à nossa carteira de crédito, seguindo a metodologia da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Essa trajetória protagonista nos permitiu ser o primeiro banco brasileiro a aderir à Net Zero Banking Alliance (NZBA), assumindo o compromisso de ter um portfólio de crédito neutro em carbono até 2050, alinhado aos cenários científicos e às metas do Acordo de Paris

Ao longo de 2023, realizamos diversos estudos de mapeamento de cenários de emissões de gases de efeito estufa, avaliação de curvas de descarbonização setoriais e identificação de oportunidades da transição climática, buscando avançar em negócios e iniciativas que contribuam com uma economia de baixo carbono.

Nesse contexto e em atendimento aos requisitos da NZBA, em 2023 elaboramos e divulgamos as metas para os setores de geração de eletricidade e carvão. No início de 2024, divulgamos os respectivos planos de transição.

2006

Aderimos ao **CDP**.

2007

Elaboramos o nosso **primeiro inventário de emissões de GEE (com base na ISO 14.064)** e realizamos **compensação de 100% das emissões** de Escopos 1 e 2, para 2006 e 2007.

2008

Iniciamos o cálculo do **inventário GEE** em concordância com o **GHG Protocol**.

2011

Tornamo-nos **membro da Unep FI**.  
Estruturamos o **Plano Diretor de Ecoeficiência** - focado nas emissões operacionais.

2021

Aderimos à iniciativa **Net Zero Banking Alliance**.

2020

100% de nossas instalações passaram a ser alimentadas por **energia renovável**.  
Aderimos à iniciativa Partnership for Carbon Accounting Financials (**PCAF**).

2019

Passamos a **compensar 100% das emissões operacionais** de carbono (Escopos 1, 2 e 3). Realizamos **1º estudo de emissões financiadas** da nossa carteira de crédito.

2017

Aderimos às recomendações da **Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)**.

2022

Realizamos estudos e mapeamentos de cenários para elaboração das **metas setoriais Net Zero**.

2023

Divulgamos **nossas metas Net Zero**, para os setores de geração de eletricidade e carvão.

**SAIBA MAIS**  
Confira nosso [Relatório Climático](#).

# Agenda climática nos negócios

Os riscos e oportunidades climáticas podem influenciar a estratégia de negócios do setor financeiro, demandando iniciativas direcionadas para uma economia de baixo carbono, com medidas para reduzir os impactos das mudanças climáticas.

Como signatários da Net Zero Banking Alliance (NZBA) nos comprometemos, seguindo o Acordo de Paris, a alinhar nossos portfólios com trajetórias de 1,5°C e net zero até 2050.

A Aliança norteia nossas ações e nossos negócios de transição. Por meio dela, e seguindo uma abordagem de médio e longo prazo, assumimos o compromisso de estabelecer metas de descarbonização, direcionar investimentos em soluções e atividades menos intensivas em carbono e a apoiar as necessidades de investimento dos nossos clientes.

## Parcerias

Para fortalecer a agenda climática, participamos ativamente de discussões e grupos de trabalho nacionais e internacionais com destaque para os grupos de trabalho da frente financeira do Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP FI), da Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ), do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) e da Febraban.

## Precificação de carbono

Implementamos a precificação interna de carbono como ferramenta de análise para internalizar os custos associados às emissões de gases do efeito estufa. A ferramenta visa a incentivar a redução dessas emissões, refletindo-as nos custos de investimentos, operações, contratações, produtos e serviços e, assim, auxiliando-nos na avaliação de riscos e oportunidades associados a um cenário de precificação mandatária, bem como subsidiando estratégias voluntárias de mitigação.

- **Investimentos corporativos:** desde 2019, adotamos projetos para internalização da precificação de carbono. A partir de 2020, estabelecemos um preço interno para o carbono, incorporado às análises de custos em investimentos significativos em projetos e aquisições corporativas. Em 2021, normatizamos essa prática, influenciando positivamente projetos que contribuem para a redução de carbono e negativamente aqueles que elevam os níveis de emissão de nossa estrutura operacional.
- **Gestão de ativos:** analisamos a sensibilidade das empresas investidas à precificação de carbono, considerando os efeitos da tributação sobre as emissões de gases de efeito estufa e o sistema de comércio de emissões. Nossos analistas e gestores utilizam ferramentas avançadas para avaliar diversos cenários climáticos e de precificação de carbono, permitindo uma análise dos possíveis impactos nos portfólios, ajustada às diretrizes do banco e com as recomendações da TCFD.



### SAIBA MAIS

em [Negócios Sustentáveis](#) e  
em [Riscos climáticos](#).

## Métricas e metas

Estabelecemos e acompanhamos métricas relacionadas aos possíveis impactos climáticos causados por nossas operações e negócios.

Aprimoramos nossos inventários e estabelecemos metas de redução de emissões operacionais e financiadas, visando à descarbonização de portfólios de crédito para setores carbono-intensivos, em concordância com os requisitos do compromisso firmado junto a Net Zero Banking Alliance (NZBA).

### Emissões operacionais

Elaboramos anualmente nosso inventário de emissões, seguindo as diretrizes da Norma ABNT ISO 14.064-1 e as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Por meio do Plano Diretor de Ecoeficiência Operacional, estabelecemos metas e monitoramos os aspectos que compõem nosso inventário, incluindo o consumo de energia e de combustíveis, geração de resíduos, entre outros.

Para o ciclo vigente (2022-2030), estabelecemos metas para redução de nossas emissões operacionais de gases de efeito estufa, em consonância com a metodologia da Science Based Targets Initiative - SBTi.

**Nosso compromisso é reduzir 50% dessas emissões até 2030, o que representa uma meta anual de -4,6%, subdividida entre as diversas fontes de emissões que compõem os escopos 1, 2 e 3 do nosso inventário, tendo 2019 como ano-base**

As emissões remanescentes, diretas e indiretas, geradas por nossas operações, são compensadas por meio da aquisição de créditos de carbono.

**SAIBA MAIS** no capítulo de [Emissões Operacionais](#).

### Emissões financiadas SASB FN-IN-410C.4 • FN-AC-410B.3 • FN-CB-410B.4 • FN-AC-410B.4

As emissões financiadas representam o impacto climático indireto gerado pelos nossos negócios e orientam nossa estratégia de descarbonização de portfólio. Iniciamos a medição das emissões de nossos empréstimos em 2019 e, desde 2020 utilizamos a norma divulgada pela Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) para cálculo das emissões da carteira de crédito corporativo<sup>1</sup> do banco e de investimentos geridos pela Bradesco Asset, referentes às carteiras de renda fixa e variável.

Ao longo de 2023, nosso processo de cálculo de emissões passou por melhorias significativas, resultado da integração de tecnologias para captura de dados internos, avaliação de compatibilidade de dados financeiros e de inventários de emissões de GEE<sup>1</sup> e aplicação da nova base de dados de fatores de emissão da PCAF<sup>2</sup>.

O novo processo metodológico impactou a cobertura da carteira de crédito, as emissões calculadas e o score de qualidade em relação aos valores divulgados no ano anterior.

**SAIBA MAIS** sobre o cálculo de emissões financiadas em nosso [Relatório Climático](#).

<sup>1</sup> Contamos com o apoio da *startup* DEEP ESG no processo de captura de dados e realização dos cálculos.

<sup>2</sup> Os fatores de emissão utilizados para o setor de Geração de Eletricidade, exclusivamente, foram extraídos da primeira versão da base de fatores de emissão da PCAF, por melhor representarem o perfil da matriz energética brasileira.

## Emissões totais financiadas SASB FN-CB-410B.1 • FN-AC-410B.1 • FN-AC-410B.2 • FN-CB-410B.3 • FN-IN-410C.1 • FN-IN-410C.3

	Banco Bradesco		Bradesco Asset	
	2021	2022	2021	2022
Valor coberto <sup>1</sup> (R\$ bilhões)	387,73	406,05	93,39	125,53
Emissões absolutas - Escopos 1 e 2 (MtCO <sub>2</sub> e)	10,15	10,64	1,67	2,10
Intensidade de emissões (MtCO <sub>2</sub> e/R\$ bilhões)	0,03	0,03	0,02	0,02
Cobertura de carteira	95%	94%	100%	100%
Score PCAF	3,81	3,86	1,98	2,25

<sup>1</sup> São descontados da análise os valores referentes a avais e fianças.

Nota: Devido ao período de divulgação dos inventários de emissões de nossos clientes, os resultados das emissões apresentadas consideram o portfólio do ano anterior, garantindo, assim, mais consistência nos valores divulgados e o alinhamento às práticas de mercado.

## Emissões setoriais de investimentos - Bradesco Asset SASB FN-CB-410B.2 • FN-IN-410C.2

Setor/ano	Saldo total coberto (R\$ bilhões)		Emissões Escopos 1 e 2 (MtCO <sub>2</sub> e)		Intensidade de emissões (MtCO <sub>2</sub> e/R\$)		Score PCAF	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Agricultura	0,14	0,16	0,01	0,01	0,10	0,06	1,01	1,02
Alumínio	0,14	0,09	0,02	0,01	0,16	0,16	1,00	1,00
Ferro e aço	0,59	0,36	0,12	0,06	0,20	0,16	1,72	1,01
Geração de eletricidade	5,64	7,40	0,32	0,15	0,06	0,02	1,67	1,79
Imobiliário	1,23	1,02	0,00	0,00	0,00	0,00	3,18	2,91
Óleo e gás	3,47	2,08	0,31	0,17	0,09	0,08	1,29	1,28
Transportes	1,57	1,91	0,05	0,04	0,03	0,02	2,50	4,33
Outros	80,62	112,50	0,83	1,66	0,00	0,00	2,01	2,27
Total	93,39	125,53	1,67	2,10	0,02	0,02	1,98	2,25

Nota: não houve exposição da Bradesco Asset em 2021 e 2022 aos setores de carvão e cimento.

Nota 2: Devido ao período de divulgação dos inventários de emissões de nossos clientes, os resultados das emissões apresentadas consideram o portfólio do ano anterior, garantindo, assim, mais consistência nos valores divulgados e o alinhamento às práticas de mercado.

## Emissões setoriais de empréstimos pessoa jurídica - Banco SASB FN-CB-410B.2 • FN-IN-410C.2

Setor/ano	Saldo total coberto (R\$ bilhões)		Emissões Escopos 1 e 2 (MtCO <sub>2</sub> e)		Intensidade de emissões (MtCO <sub>2</sub> e/R\$)		Score PCAF	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Agricultura	5,20	5,13	0,90	0,89	0,17	0,17	4,60	4,80
Alumínio	3,01	3,41	0,42	0,47	0,14	0,14	2,83	2,99
Carvão	0,01	0,02	0,00	0,00	0,20	0,20	5,00	5,00
Cimento	1,95	2,03	0,17	0,18	0,09	0,09	4,33	4,32
Imobiliário	22,94	24,92	0,04	0,04	0,00	0,00	4,50	4,62
Ferro e aço	7,04	5,66	0,85	0,57	0,12	0,10	3,00	2,97
Geração de eletricidade	7,93	8,79	0,14	0,12	0,02	0,01	3,36	3,32
Óleo e gás	6,53	7,22	0,89	0,74	0,14	0,10	2,26	1,76
Transportes <sup>1</sup>	32,93	33,21	0,56	0,80	0,02	0,02	4,56	4,68
Outros	300,17	315,65	6,19	6,82	0,02	0,02	3,75	3,79
Total	387,73	406,05	10,15	10,64	0,03	0,03	3,81	3,86

<sup>1</sup> Inclui fabricação de veículos e autopeças.

Nota: Devido ao período de divulgação dos inventários de emissões de nossos clientes, os resultados das emissões apresentadas consideram o portfólio do ano anterior, garantindo, assim, mais consistência nos valores divulgados e o alinhamento às práticas de mercado.

Seguindo os requisitos estabelecidos pelo compromisso Net Zero Banking Alliance (NZBA), divulgamos no início de 2023 a nossa primeira rodada de metas para os setores de carvão mineral e geração de eletricidade e, no início de 2024, divulgamos o respectivo plano de transição. Ainda, em 2024, divulgaremos a nossa segunda rodada de metas setoriais. Na jornada para o estabelecimento destas metas, identificamos grandes desafios referentes à disponibilidade e qualidade de dados, seleção de metodologia para o cálculo de intensidade física dos portfólios, adequabilidade dos cenários de descarbonização disponíveis aos contextos setoriais brasileiros, entre outros setores sem metas divulgadas.

É importante ressaltar que esses caminhos de descarbonização e as metodologias de mensuração de emissões estão em constante evolução. Por isso, entendemos que as nossas metas poderão ser atualizadas, para que se mantenham alinhadas aos mais recentes avanços inerentes ao processo de estabelecimento de metas.

## Metas de descarbonização

Escopo		Métrica	Baseline 2021	Meta 2030	Cenário referência
Geração de eletricidade	Emissões diretas (Escopos 1 e 2)	Intensidade de emissões (kgCO <sub>2</sub> e/MWh)	56	23 (-59%)	Painel intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC SSP 1-1.9 Brasil)
Carvão	Emissões diretas e indiretas (Escopos 1, 2 e 3)	Emissões absolutas (tCO <sub>2</sub> e)	7,4 mil	0 (-100%)	-

Nota: O *baseline* será revisado no reporte de progresso das metas seguindo as diretrizes da NZBA.

# Riscos sociais, ambientais e climáticos nos negócios

GRI 2-23 • 2-24 • GRI G4 FS1 • FS2 • FS3 • SASB FN-CB-410A.2

Como instituição financeira, nossa exposição a riscos sociais, ambientais e climáticos é predominantemente indireta, decorrente de nossas relações de negócios com a cadeia de fornecimento e com clientes, por meio de atividades de financiamento e investimento.

Nossa estrutura de governança está ajustada às diretrizes do Conselho Monetário Nacional e às resoluções pertinentes do Banco Central, garantindo que esses riscos sejam devidamente identificados, mensurados, monitorados, mitigados e reportados.

De forma anual, nossos comitês executivos de riscos, encarregados de apoiar a Alta Administração em suas atribuições relacionadas ao tema, revisam e aprimoram os processos de gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos.

Essa gestão é amparada por nossa Norma de Riscos Social, Ambiental e Climático, que, por sua vez, está em concordância com as Políticas de Sustentabilidade e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC).

Conforme o escopo e critérios da norma, nossa avaliação de crédito para clientes em setores com impacto socioambiental significativo e alta exposição de crédito segue algumas etapas:



## Atualização do escopo de clientes avaliados:

Acompanhamos as variações de nossa exposição e as entradas e saídas de clientes de nossa carteira, a fim de atualizar o escopo de clientes submetidos à avaliação dos riscos social, ambiental e climático.



## Metodologia ESG:

Aplicada aos clientes, aborda aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG), como impacto à biodiversidade e às comunidades tradicionais, violação aos direitos humanos (trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, exploração sexual etc.), conformidade legal, risco climático inerente ao setor, saúde e segurança ocupacional e responsabilidade empresarial.



## Checklists setoriais:

Aplicada no processo de financiamento a projetos, sendo solicitados documentos necessários à avaliação de risco, para cada setor envolvido, como licenças e estudos ambientais.



## Pesquisa e análise:

Adicionalmente, analisamos estudos ambientais, pesquisas em mídias e bancos de dados, como o Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravidão, a lista de embargos do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA) e do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio); e cadastros públicos de áreas contaminadas.



## Classificação:

A partir do resultado da aplicação das metodologias e análise dos documentos e pesquisas, classificamos o cliente ou o projeto conforme seu nível de risco: mínimo, baixo, moderado, alto ou muito alto.

## Implementação da política de financiamento de projetos e negócios

Avaliação de projetos/negócios	2020	2021	2022	2023
Número total de projetos/negócios	1.924	3.207	3.070	2.563
Número total de projetos/negócios avaliados	1.924	3.207	3.070	2.563
Percentual de total de projetos/negócios avaliados (%)	100	100	100	100
Número de projetos/transações aprovados com ressalvas	426	571	412	528
Percentual de projetos/transações aprovados com ressalvas (%)	22	18	13	21
Número de projetos/transações aprovados	1.443	2.540	2.591	1.986
Percentual de projetos/transações aprovados (%)	75	79	84	77
Número de projetos/transações não aprovados	55	96	67	49
Percentual de projetos/transações não aprovados (%)	3	3	2	2

## Princípios do Equador

Como signatários dos Princípios do Equador, comprometemo-nos a assegurar que os projetos que financiamos ou para os quais prestamos assessoria, novos ou expansões, sejam executados de maneira socialmente responsável e reflitam as melhores práticas de gestão ambiental, social e climática, em conformidade com os Padrões de Desempenho da International Finance Corporation (IFC) e com as Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente do Banco Mundial.

Os projetos enquadrados em Princípios do Equador são submetidos à nossa rotina de monitoramento. Para tais projetos, pode ser solicitado, a depender da categoria e riscos identificados, a contratação de consultoria independente, visitas de campo,

conferência de documentos, reuniões com o cliente, bem como elaboração de planos de ação para prevenção, controle, mitigação e compensação dos danos socioambientais inerentes aos projetos, cujo atendimento é acompanhado periodicamente. De forma complementar, são inseridas cláusulas socioambientais específicas que preveem a prerrogativa de vencimento antecipado de contrato caso seja identificado o descumprimento de alguma cláusula de mitigação de riscos.

Em 2023, 23 projetos compuseram o portfólio de monitoramento e, desses, 13 foram enquadrados nos Princípios do Equador. Desse total, dez projetos foram enquadrados na modalidade de financiamento *Project finance*.

### **Project finance** enquadrados nos princípios do Equador

Número de projetos/negócios revisados	10
Percentual de total de projetos/transações revisados em relação ao total de projetos/transações	100
Número de projetos/negócios que atingiram o fechamento financeiro	10
Número de projetos/transações rejeitados	0

Realizamos análise de garantias imobiliárias, independentemente da modalidade de crédito, em que são abordados aspectos sociais, ambientais e climáticos, incluindo: desmatamento ilegal, passivo ambiental, sobreposição com áreas protegidas e povos e comunidades tradicionais, exposição aos riscos climáticos físicos, entre outros temas. Conheça no capítulo [Fornecedores](#) nossos procedimentos para gerenciamento dos riscos social, ambiental e climático na cadeia de suprimentos.

Atuamos ainda para garantir que todos processos para identificação dos riscos ambientais, sociais e climáticos no escopo definido pela Organização sejam realizados em consonância com as diretrizes setoriais internas, que compreendem medidas impeditivas e restritivas de negócio e relacionamento em setores econômicos mais sensíveis em decorrência de seus potenciais impactos social, ambiental ou climático. Também dispomos de cláusulas contratuais padrão que permitem o vencimento antecipado dos contratos no caso de descumprimento de compromissos e regulamentações ESG.

Adicionalmente, contamos com um sistema de alerta, baseado em mídias e bancos de dados internos e públicos, para monitorar o envolvimento de clientes, ou potenciais clientes, com ocorrências de natureza social, ambiental ou climático, como embargos, áreas contaminadas ou trabalho análogo ao escravo, sendo este sistema utilizado para subsidiar as tomadas de decisões de negócio e relacionamento.

Periodicamente, apuramos as perdas operacionais e de ativos ligadas a eventos sociais, ambientais e climáticos, bem como realizamos a identificação, análise e classificação dos fornecedores considerados críticos nesses quesitos.

A aderência das atividades de gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos com os compromissos, legislações e normas internas é avaliada com frequência determinada, por auditorias internas e de *compliance*, além do monitoramento do Banco Central do Brasil.

#### **GRI G4 FS9**

## Engajamento de clientes

### **GRI G4 FS10**

Para uma gestão eficiente dos riscos social, ambiental e climático, contamos com a conscientização e o engajamento dos clientes, que estão envolvidos em uma série de demandas relacionadas ao tema, como a exigência de informações e de documentos que atestem as práticas e os compromissos assumidos por eles, assim como sua concordância com os critérios e aspectos observados em nossas normas.

Em 2023, analisamos 722 clientes e 320 projetos, com a disponibilização de evidências sobre a conformidade das atividades financiadas com a legislação e com nossos compromissos e políticas.

Adicionalmente, direcionamos investimentos para renovação da adesão aos Princípios do Equador, CDP Supply Chain, treinamento da equipe e contratação de consultoria para auxiliar em nossos processos internos.

## Riscos climáticos

GRI 3-3 • 201-2

Com a consolidação da agenda de riscos climáticos, que ganha cada vez mais destaque no setor, aprimoraram-se também as regras de gerenciamento de riscos climáticos.

Essas regras foram determinadas com foco no tratamento da possibilidade de perdas e enfatizam a necessidade de integrar os riscos climáticos aos riscos de crédito, mercado, liquidez e operacional, à Declaração de Apetite de Riscos (RAS), à gestão de continuidade de negócios e ao programa de testes de estresse. Além disso, foram determinadas normas de reporte de informações ao Banco Central e de transparência nas comunicações sobre esses temas.

Para atender às demandas regulatórias e às recomendações da TCFD, iniciamos o projeto de integração dos riscos climáticos em nossa estrutura de gerenciamento de riscos, criando uma gerência especializada para esse fim.

Avançamos na identificação de riscos relevantes para a Organização e no desenvolvimento de metodologias para avaliar seus impactos. Nesse sentido, submetemos os setores econômicos mais relevantes em nosso portfólio de crédito a uma avaliação dos respectivos graus de exposição aos riscos físicos (agudos e crônicos) e de transição (regulatório, mercado, tecnológico e reputacional).

Monitoramos mensalmente todas as operações de crédito com pessoas jurídicas de setores significativamente expostos aos riscos climáticos e de crédito rural para pessoas físicas. Isso nos permite observar a evolução da concentração de negócios nesses setores e ajustar nossa estratégia ao nosso apetite de risco.

Após classificar o nível de risco climático de cada setor, direcionamos esforços para a quantificação dos impactos potenciais dos setores mais suscetíveis aos riscos físicos e de transição, por meio de modelos

avançados disponibilizados pela Network for Greening the Financial System (NGFS). Esses setores foram submetidos a análises quantitativas baseadas em três cenários, no período de 2025 a 2050: Net Zero, Divergent Net Zero e Current Policies.

Os dois primeiros cenários estão ajustados ao limite de 1,5 °C e preveem emissões líquidas zero até 2050, mas divergem quanto às trajetórias das ações e políticas - ordenada ou desordenada - para atingir a meta de limitação do aumento da temperatura. O terceiro, baseado em uma perspectiva mais pessimista, considera que apenas as políticas atuais se mantenham, resultando em riscos físicos elevados e um aumento de temperatura superior a 2 °C.

A partir do uso dos cenários, sensibilizamos os demonstrativos financeiros de empresas em nosso portfólio, simulando os possíveis impactos em variáveis como os *ratings* de crédito. Cabe destacar que revisamos nossa

norma de *rating* de crédito, para incluir a possibilidade de alteração da classificação dos clientes com base em sua exposição aos riscos sociais, ambientais ou climáticos aplicáveis, criando as bases para aprofundamento da integração desses fatores em processos já estabelecidos de gestão dos riscos.

Desde 2022, implementamos testes de estresse prospectivos para riscos climáticos, ambientais e sociais, utilizando narrativas sobre as questões climáticas globais e seus efeitos em variáveis macroeconômicas como câmbio, taxa de juros e PIB. A cada teste, adicionamos detalhes à narrativa, tornando o processo cada vez mais relevante para a integração da gestão de riscos climáticos à operação.

# Biodiversidade

O clima e a biodiversidade estão profundamente interligados, e há uma consciência crescente de que as mudanças climáticas, juntamente com outros eventos causados pelas ações humanas nos sistemas naturais, estão contribuindo com a perda de biodiversidade.

Nesse contexto, o sistema financeiro pode contribuir direta e/ou indiretamente com a preservação dos biomas brasileiros, através do financiamento de empresas e suas respectivas cadeias produtivas, como também através de sua atuação social, apoiando negócios, projetos e iniciativas em prol da biodiversidade.

## Biodiversidade nos negócios

Desde 2004, somos signatários dos Princípios do Equador e incorporamos aspectos de biodiversidade nos processos de análise para concessão de financiamento a projetos.

## Biodiversidade na gestão de ativos

Na Bradesco Asset, o processo de investimento é sustentado por uma análise abrangente que incorpora aspectos macroeconômicos, financeiros e fatores ESG, incluindo biodiversidade, desmatamento, atendimento à legislação ambiental e florestal, bem como os impactos ambientais de produtos e serviços, conforme a materialidade de cada setor. A incorporação da gestão da biodiversidade nessa análise visa às adequadas mensurações dos riscos e oportunidades

atrelados aos ativos, por meio da compreensão dos principais programas de preservação e recomposição da biodiversidade implementados pelas empresas investidas, do risco de desmatamento, tanto das operações quanto na cadeia de valor dessas empresas, da análise de sua conformidade com as exigências legais e o Código Florestal.

Por fim, a Bradesco Asset conduz, quando necessário, processos de engajamento com empresas ou setores relevantes para suas carteiras, independentemente da classe de ativos, objetivando entender as oportunidades, o planejamento estratégico, riscos e metas dessas companhias em relação à biodiversidade e aos impactos ambientais de produtos e serviços.

**SAIBA MAIS**  
» em [Investimentos Responsáveis e Riscos sociais, ambientais e climáticos](#).

## Parcerias

Ao longo dos anos, temos apoiado projetos e iniciativas de diferentes parceiros para apoiar a conservação florestal e o reflorestamento na Amazônia e na Mata Atlântica, ações fundamentais na proteção à biodiversidade.

**SAIBA MAIS**  
» em [Parcerias com a Fundação SOS Mata Atlântica](#) e em [Fundação Amazônia Sustentável](#).

## Bradesco na CTBio

Institucionalmente, para entendimento e implementação da agenda participamos junto ao Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) da Câmara Temática de Biodiversidade e Biotecnologia (CTBio). A CTBio tem como parte de seus objetivos apoiar as negociações da Convenção sobre Diversidade Biológica (CDB) e a construção do novo marco, engajando o setor empresarial brasileiro e a sociedade nesse processo.

Em 2023, também aderimos ao projeto-piloto da CTBio, que tem como objetivo avaliar possíveis interfaces dos negócios com a natureza e a análise preliminar de potenciais impactos e dependências.

Um dos resultados previstos é a geração de um *heatmap* setorial, com base na exposição de crédito dos participantes do piloto.

O projeto tem duração estimada de 18 meses e segue a metodologia *Locate, Evaluate, Assess and Prepare* (LEAP) - sigla para "Localizar, Estimar, Avaliar e Preparar", em português - etapas consideradas essenciais para avaliação da materialidade do tema nos portfólios.

## Atuação na Amazônia

Desde 1965, com a abertura da nossa primeira agência na Amazônia, ampliamos significativamente nossa atuação na região, marcando presença em todos os seus municípios. São 370 agências e unidades de negócios, 405 postos de atendimento bancário e 3.628 pontos do Bradesco Expresso, nossa rede de correspondentes bancários. Essa robusta infraestrutura, aliada aos nossos serviços digitais, garante acesso inclusivo a serviços financeiros até nas localidades mais remotas do País.

Na Amazônia, nossa equipe conta com 5.427 funcionários. Também dispomos de plataformas voltadas para o agronegócio, equipadas com gerentes especializados e agrônomos, proporcionando soluções financeiras para nossos clientes adaptadas ao contexto amazônico.

Além disso, apoiamos o desenvolvimento local estimulando o empreendedorismo, o que se refletiu na contratação de 55 fornecedores regionais ao longo de 2023.

Nossa contribuição para a educação na Amazônia inclui 11 escolas físicas da Fundação Bradesco, uma escola virtual e diversos cursos profissionalizantes, oferecendo ensino de qualidade e gratuito. Em 2023, beneficiamos 9.229 alunos, reafirmando nosso compromisso com o progresso educacional e econômico da região.



### Agência flutuante

#### SASB FN-CB-240A.3

Desde 2009, mantemos um posto de atendimento a bordo do Barco Voyager V. Por meio dessa iniciativa emblemática no Estado do Amazonas, percorremos 1.600 quilômetros do Rio Solimões, entre Manaus e Tabatinga, durante sete dias, atendendo a dez municípios e duas comunidades - uma população com mais de 250 mil pessoas, que vive em regiões de difícil locomoção, distantes dos grandes centros e que anteriormente não tinha acesso a serviços financeiros. Considerando a região percorrida

pelo barco, finalizamos 2023 com 1.857 clientes ativos, atendidos pelo barco e pela rede Bradesco Expresso, que realizaram mais de 229 mil movimentações em suas contas correntes, desde transferências, Pix, saques, pagamentos, entre outros.



#### SAIBA MAIS

Saiba mais sobre nossa atuação na Amazônia acessando o nosso [vídeo](#).

## Produtos socioambientais na Amazônia

Apoiamos os clientes na região por meio da oferta de um portfólio de produtos socioambientais, contribuindo para um desenvolvimento econômico mais sustentável.

### Microcrédito

Levamos informação, capacitação e acesso ao crédito para fomentar o desenvolvimento local e o empreendedorismo. Nos últimos quatro anos, desembolsamos mais de R\$ 400 milhões em microcrédito nos Estados da Amazônia Legal. Em 2023, esse valor foi de R\$ 99,84 milhões.

Oferecemos também o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), uma solução financeira que apoia a expansão das atividades produtivas de microempresários e autônomos, permitindo que tanto pessoas físicas quanto jurídicas invistam em seus negócios e contribuam para a vitalidade econômica de suas comunidades.

### Produtos fotovoltaicos

Na região Norte, caracterizada por abrigar um vasto número de localidades isoladas no Brasil, estamos comprometidos em atender à crescente demanda por alternativas energéticas mais limpas e renováveis, particularmente a energia solar.

Em 2023, foram desembolsados R\$ 101,92 milhões em financiamentos para projetos fotovoltaicos. O total direcionado nos últimos quatro anos foi de R\$ 457 milhões.

### Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf)

Estimulamos a geração de renda para famílias com atividades e serviços agropecuários ou não, em estabelecimentos rurais e áreas comunitárias na região.

No ano, foram desembolsados R\$ 239,30 milhões, totalizando mais de R\$ 402 milhões direcionados nos últimos quatro anos.

## Fundação Amazônia Sustentável

Há 16 anos somos parceiros da Fundação Amazônia Sustentável (FAS), apoiando projetos de conservação e empreendedorismo, além de levar educação e inclusão financeira para as comunidades ribeirinhas.

Em 2023, apoiamos dois projetos em parceria com a FAS, focando em inclusão financeira e proteção da biodiversidade e comunidades tradicionais da região.

### Guardiões da Floresta

Somos a instituição financeira responsável pelos repasses dos pagamentos aos Guardiões da Floresta, uma iniciativa pioneira do Governo do Amazonas que, desde 2007, por meio do Plano Estadual de Mudanças do Clima, instituiu a política de Pagamentos por Serviços Ambientais (PSA) no estado. Em parceria com a FAS, tem o objetivo de incentivar a conservação da floresta e a melhoria da qualidade de vida das populações que vivem nas Unidades de Conservação (UCs) estaduais.

Em 2023, o programa foi ampliado para 28 Unidades de Conservação, frente às 16 no ano anterior, beneficiando 8.207 famílias.

### Fortalecimento da Cadeia do Pirarucu em Áreas Protegidas da Amazônia

O peixe pirarucu (*Arapaima gigas*) é uma das espécies mais emblemáticas da Amazônia, considerado o maior peixe de escamas de água doce do mundo. Além de sua importância ecológica, o pirarucu tem um grande valor econômico, social e cultural para as populações ribeirinhas que dependem da pesca como fonte de renda e alimento.

O projeto de fortalecimento da cadeia do pirarucu em áreas protegidas da Amazônia, concluído em 2023, beneficiou 369 pessoas, melhorando a rentabilidade da venda, capacitando e aprimorando técnicas tradicionais dos manejadores e agregando mais valor ao produto final.

Uma nova fase do projeto está em desenvolvimento, visando a continuar a qualificação desse tipo de produção, porém agora sob uma nova perspectiva, focando o aperfeiçoamento de infraestruturas produtivas e capacitações de lideranças em gestão de negócios e educação financeira, além das demais frentes já praticadas no outro ciclo.

## Engajamento interno

### GRI 2-29

Para engajar nosso time de funcionários e mantê-los atualizados sobre nossa estratégia de atuação na Amazônia, disponibilizamos uma série de conteúdos criados em parceria com a Embrapa sobre a importância do bioma e das culturas sustentáveis, além de traduzir, de forma simples, as necessidades dos nossos clientes, para prosperar em seus negócios.

Além disso, disponibilizamos uma série de *e-books* sobre a Amazônia, que está disponível para todos os funcionários.

### Workshop Amazônia

Em 2023, no dia do mundial do meio ambiente, reunimos num *workshop*, em Manaus, membros da Alta Liderança do Bradesco com os times comerciais da Amazônia, para compartilhar as oportunidades decorrentes da consonância entre a sustentabilidade e os negócios que desenvolvemos no bioma. Na ocasião, abordamos a importância estratégica da região no cumprimento de nossos compromissos em negócios sustentáveis e agenda climática. Enfatizamos o potencial que temos de, por meio de nossa capilaridade, diversidade de produtos e serviços e parcerias, contribuir com a prosperidade de nossos clientes, incentivando a valorização da sociobiodiversidade local, mantendo a floresta em pé.

## Investimento Social Privado (ISP) e voluntariado no bioma Amazônia

Em 2023, destinamos R\$ 3,7 milhões em doações sociais e R\$ 6,5 milhões em patrocínios para contribuir com o desenvolvimento sustentável da região.

Engajamos, por meio de ações sociais e ambientais, 1.063 voluntários do Bradesco na região, beneficiando mais de 23 mil pessoas ao longo de 2023.

No dia mundial do meio ambiente, reunimos voluntários de Manaus e região, em parceria com a Fundação Amazônia Sustentável (FAS), numa iniciativa de conscientização e plantio de mudas numa área de Sistema Agroflorestal (SAF) na Comunidade do Tumbira.

Voluntários do Bradesco em ação na comunidade do Tumbira, AM



## Plano Amazônia

### GRI 2-29

Lançado em 2020, o Plano Amazônia é uma iniciativa conjunta do Bradesco e de outros dois grandes bancos privados, focada em direcionar investimentos para a região amazônica, com foco em projetos que promovam o desenvolvimento sustentável, proteção da floresta e redução do desmatamento.

Em 2023, o plano completou três anos, e um artigo publicado recapitulou as conquistas e desafios ao longo dessa trajetória. Nesse novo ciclo, foram definidos três objetivos estratégicos, de forma a garantir maior robustez e foco às entregas: **conservação florestal, fomento à bioeconomia e acesso à conectividade**.



#### SAIBA MAIS

conheça o artigo na íntegra [aqui](#).

### Conservação florestal

Essa frente apoia a conservação florestal por meio da coibição do desmatamento ilegal na indústria de carnes. Em 2023, engajamos nossos clientes a se comprometerem com o rastreamento de suas cadeias de fornecimento, visando alcançar desmatamento ilegal zero até 2025.

Inspirada pelo plano, a Febraban criou um normativo de autorregulação para prevenir o desmatamento ilegal, aplicável a todos os bancos aderentes ao sistema de regulação bancária, servindo de padrão para as políticas de gestão de riscos e crédito bancário.

### Fomento à Bioeconomia

Em parceria com a Fundação Certi, apoiamos a Plataforma Jornada Amazônia, visando fomentar a competitividade da floresta em pé, por meio do suporte à inovação em bioeconomia.

A plataforma inclui a jornada empreendedora, que consiste em uma série de programas para apoiar a estruturação e prosperidade de negócios com impacto positivo e que valorizem a manutenção da floresta em pé. Ela se inicia no programa Gênese, que estimula o espírito empreendedor dos talentos amazônicos, seguido pelo SinapseBio, que incentiva a criação de novas empresas. O programa Sinergia, subsequente, tem como objetivo desenvolver e ampliar negócios já estabelecidos, potencializando seu impacto ambiental positivo.

Além disso, a plataforma tem uma frente dedicada a *venture capital*, o Sinergia Investimentos, focada em atrair indústrias de setores como bebidas e alimentos, cosméticos, entre outros, que apoiem com investimento, conhecimento e conexões, numa abordagem de *microcorporate venture capital* (CVC). Na primeira edição, foram selecionadas oito *startups*.

#### GÊNESE

- Mais de **5 mil** talentos mobilizados
- Mais de **500** pessoas capacitadas
- **56%** de participação feminina

#### SINAPSEBIO

- Mais de **600** propostas aptas
- **71** propostas selecionadas
- **91,5%** dos participantes são da Amazônia Legal (das propostas selecionadas)

#### SINERGIA

- **127** negócios inscritos
- **22** negócios selecionados
- **77,27%** dos negócios selecionados sediados na Amazônia legal



#### SAIBA MAIS

em [Jornada Amazônia](#).

### Acesso à Conectividade

Estabelecemos uma parceria com o Instituto Conexão Povos da Floresta para superar os desafios de conectividade que afetam diversos aspectos da vida dos habitantes da Amazônia, incluindo educação, saúde, serviços bancários e inclusão produtiva, focando no apoio a comunidades tradicionais e remotas.

O projeto, que conta com apoio do Plano Amazônia e de diversas outras organizações, tem como objetivo levar internet rápida para mais de 4,5 mil comunidades indígenas, quilombolas e ribeirinhas até 2025.

Em 2023, o projeto atendeu 400 comunidades, beneficiando cerca de 40 mil pessoas com a distribuição de kits de conexão, além de treinamentos para instalação e manutenção da rede. Para localidades sem acesso à eletricidade, foram fornecidos geradores fotovoltaicos.

# Ambiental

Estamos nos tornando cada vez mais ecoeficientes, contribuindo para a redução dos impactos diretos e indiretos de nossas operações e instalações sobre o meio ambiente.

## ODS RELACIONADOS



# Ecoeficiência

Nosso Plano Diretor de Ecoeficiência Operacional (PDEO) é a diretriz para a gestão ambiental em todas as atividades da Organização. Para o ciclo vigente, de 2022 a 2030, estabelecemos metas e iniciativas para redução do consumo de recursos como água e energia, além das reduções do uso de papel, da geração de resíduos e das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

Para dar suporte à implementação do PDEO, implementamos um Sistema de Gestão Ambiental (SGA). Nos prédios administrativos, o SGA é certificado pela ISO 14.001, enquanto, para as agências, desenvolvemos o Sistema de Gestão Ambiental Bradesco, um padrão normativo próprio baseado na mesma ISO e verificado por auditores externos.

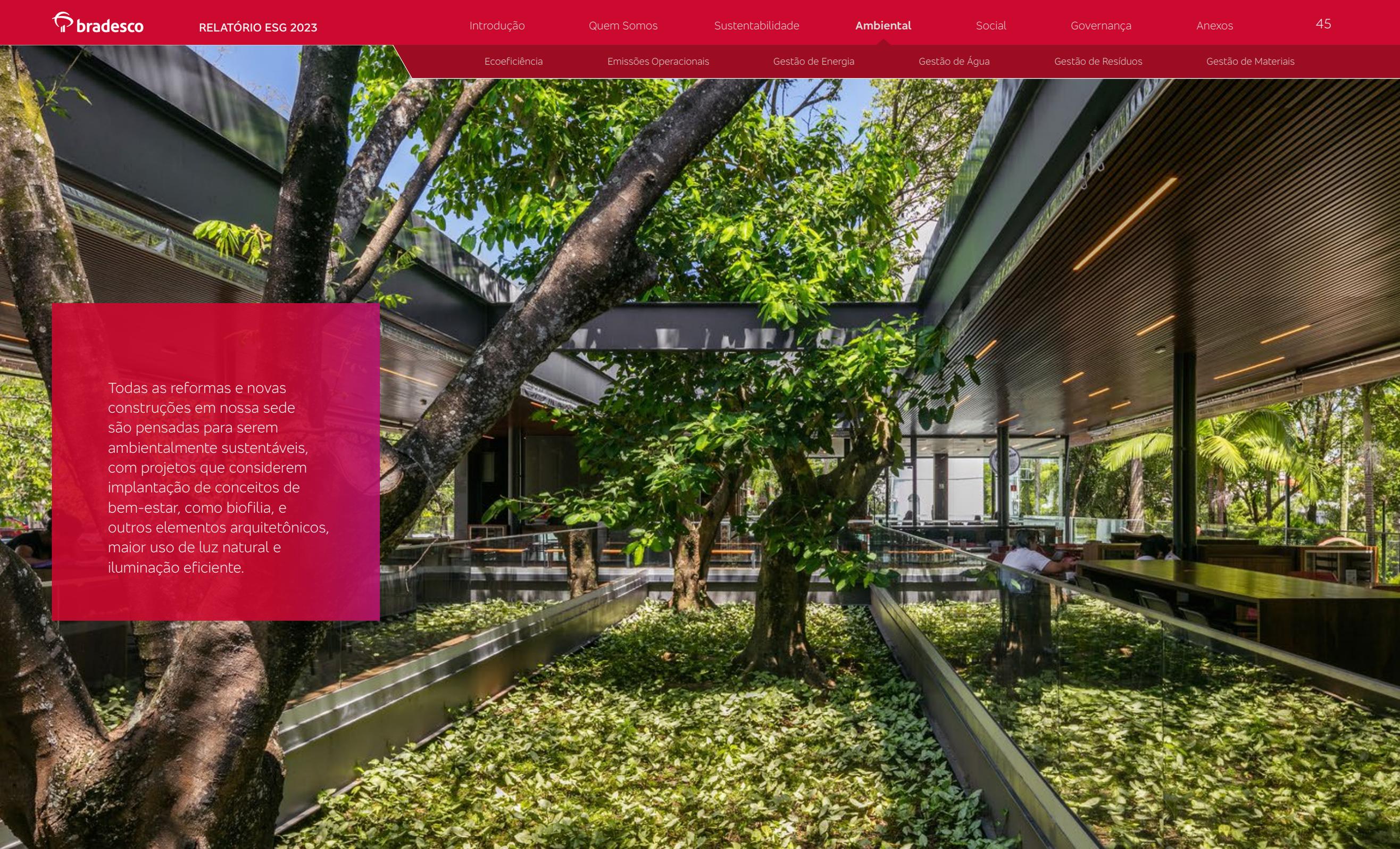
Em 2023, implantamos e certificamos o SGA em 100% de nossas instalações, com base no número de funcionários. Essa certificação é realizada anualmente, e inclui a avaliação de impacto ambiental.

Temos as mais diversas áreas envolvidas na implementação de projetos e iniciativas para redução dos impactos ambientais da Organização. São elas que também disponibilizam os dados para atualização dos nossos indicadores de performance.

## Metas Anuais do Plano Diretor de Ecoeficiência Operacional

	Em relação ao ano base (2019)		Em relação ao ano anterior (2022)	
	meta	realizado	meta	realizado
 Emissões de gases de efeito estufa <sup>1</sup> (tCO <sub>2</sub> )	-18,4%	-41,4%	-4,6%	-15,7%
 Consumo de energia (GWh)	-29,0%	-29,9%	-2,5%	-3,6%
 Resíduos destinados a aterros (t)	-35,0%	-45,3%	-4,6%	-8,3%
 Consumo de água nova (m <sup>3</sup> )	-25,0%	-26,5%	-1,5%	-1,9%

<sup>1</sup> Nosso compromisso é reduzir 50% das nossas emissões operacionais até 2030, o que representa uma meta anual de -4,6%, subdividida entre as diversas fontes de emissões que compõem os escopos 1, 2 e 3 do nosso inventário.



Todas as reformas e novas construções em nossa sede 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.

# Emissões operacionais

GRI 305-1 • 305-2 • 305-3

Por meio do inventário anual de gases de efeito estufa, acompanhamos a evolução das nossas emissões operacionais desde 2006, seguindo as diretrizes da Norma ABNT ISO 14064-1 e, a partir de 2008, incluindo as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Desde a elaboração do nosso primeiro inventário, temos compensado tanto as emissões diretas quanto aquelas provenientes da compra de energia. Em 2020, alcançamos a neutralidade de carbono em nossas operações, ampliando a compensação para abranger também as emissões indiretas, que, em 2023, representaram 88,13% das emissões totais.

Para a seleção dos créditos de carbono, estabelecemos critérios para a avaliação de projetos, observando elementos como a atividade que origina o crédito, o período da emissão, a localização, aspectos

socioambientais dos projetos e registro dos créditos em plataformas públicas de referência como Verra e CDM.

Priorizamos projetos de:

- energia renovável
- eficiência energética
- troca de combustível por alternativa renovável
- tratamento de resíduos e efluentes
- agricultura, silvicultura e uso do solo
- reflorestamento e preservação florestal

Em 2023, desembolsamos R\$ 1,5 milhão para aquisição de créditos provenientes de REDD+ e energia renovável.

## CDP

Respondemos anualmente ao questionário de Mudanças Climáticas do CDP, desde 2006, fornecendo uma detalhada compreensão das nossas práticas.

Em 2023, fomos avaliados com o conceito A-, equivalente ao nível de liderança, reconhecendo-nos entre os que implementaram as melhores práticas relacionadas à agenda. Nosso desempenho é acima da média do setor financeiro (B) e superior à performance dos avaliados na América do Sul (B) e no mundo (C).

A partir de 2022, passamos a também reportar as informações solicitadas no questionário de Florestas e, desde então, temos evoluído no resultado dessas avaliações, alcançando conceito B (gestão das questões relacionadas a florestas) em 2023.

## CDP Supplier Engagement

GRI 2-29

Em 2008, assumimos o papel de disseminadores da iniciativa Supply Chain Leadership Collaboration (SCLC). Todos os anos, os nossos fornecedores estratégicos são convidados a responder o CDP Supply Chain. Com a realização de um evento, os incentivamos a gerenciar e divulgar suas emissões de gases de efeito estufa (GEE), num movimento de sensibilização sobre os riscos e oportunidades decorrentes das mudanças do clima.

Em 2023, 64% dos nossos fornecedores convidados responderam ao questionário Climate Change, um aumento de 12% comparado ao ano anterior, e alcançamos no conceito A- (Liderança) na avaliação do CDP Supplier Engagement Rating.

## Resultados do inventário de 2023

A categoria de Escopo 1 com a maior contribuição foi a de emissões fugitivas, representando 86,79% do total.

Temos trabalhado na substituição dos aparelhos de ar-condicionado que utilizavam como gás refrigerante o HCFC22 (R-22), para outros que sejam abastecidos por gases com menor impacto ambiental.

Além de substituir o HCFC22, seguimos ainda estudando as alternativas tecnológicas disponíveis na América Latina para redução das emissões fugitivas durante a manutenção desses aparelhos, e alternativas de gás refrigerante com menor fator de emissão de GEE.

### Emissões diretas (escopo 1) de gases de efeito estufa em tCO<sub>2</sub>e

GRI 305-1

Categorias	2021	2022	2023
Geração de eletricidade, calor ou vapor	336	547	535
Transporte de materiais, produtos, resíduos, funcionários e passageiros	791	1.693	1.595
Emissões fugitivas	13.070	11.987	14.410
<b>EMISSIONES BRUTAS TOTAIS</b>	<b>14.197</b>	<b>14.226</b>	<b>16.540</b>
Geração de eletricidade, calor ou vapor	39	56	64
Transporte de materiais, produtos, resíduos, funcionários e passageiros	144	194	221
<b>EMISSIONES BIOGÊNICAS TOTAIS</b>	<b>183</b>	<b>251</b>	<b>285</b>
<b>Escopo 1 - meta e performance</b>			
Emissões do Escopo 1 (tCO <sub>2</sub> e)	14.197	14.226	16.540
Realizado em relação ao ano anterior (%)	4,13	0,20	6,26
Meta de redução em relação ao ano-base (%)	-0,24	-13,75	-18,40
Realizado em relação ao ano-base (%)	37,39	37,67	60,06

Nota: Emissões de escopo 1 ano-base (2019): 10.333,76 tCO<sub>2</sub>e / Emissões de escopo 2 ano-base (2019): 38.462 tCO<sub>2</sub>e / Emissões de escopo 3 ano-base (2019): 189.157,97 tCO<sub>2</sub>e.

### Emissões indiretas (escopo 2) de gases de efeito estufa em tCO<sub>2</sub>e

GRI 305-2

Categorias	2021	2022	2023
Aquisição de energia - <i>Location based</i>	49.637	16.223	13.933
Aquisição de energia - <i>Market based</i>	23	-	-

Neutralizamos nossas emissões de escopo 2, devido à estratégia adotada em 2020, de usar somente energia de origem renovável em nossas instalações.

Essa estratégia inclui a geração distribuída de energia fotovoltaica, por meio da contratação de fazendas solares, para suprir o consumo de 378<sup>1</sup> agências, em quatro estados brasileiros.

Finalizamos 2023 com oito fazendas implementadas e em operação. Para 2024, prevemos a implementação de mais cinco fazendas solares.

**SAIBA MAIS**  
sobre o desempenho em anos anteriores na [Planilha de Indicadores ESG](#).

<sup>1</sup> Redução em relação a 2022 devido à estratégia de desativação de agências.

## Outras emissões indiretas (escopo 3) de gases de efeito estufa em tCO<sub>2</sub>e

GRI 305-3

Categorias	2021	2022	2023
Transporte e distribuição (frota terceirizada – <i>upstream</i> )	53.410	86.119	48.022
Resíduos gerados nas operações	3.722	4.923	4.532
Viagens a negócios	2.620	6.098	11.953
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	42.515	53.918	58.278
<b>EMISSÕES BRUTAS TOTAIS</b>	<b>102.267</b>	<b>151.058</b>	<b>122.785</b>
Transporte e distribuição (frota terceirizada – <i>upstream</i> )	8.164	10.410	8.561
Resíduos gerados nas operações	NA	580	46
Viagens a negócios	1.424	1.884	2.693
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	6.751	11.106	12.526
<b>EMISSÕES BIOGÊNICAS TOTAIS</b>	<b>16.339</b>	<b>23.980</b>	<b>23.826</b>

## Escopo 3 – meta e performance

Emissões do Escopo 3 (tCO <sub>2</sub> e)	122.785
Realizado em relação ao ano anterior (%)	-18,7
Meta de redução em relação ao ano-base (%)	-18,4
Realizado em relação ao ano-base (%)	-35,1

**SAIBA MAIS**  
sobre o desempenho em anos anteriores na [Planilha de Indicadores ESG](#).

Em 2023, as emissões de deslocamento de funcionários foram as mais representativas, contabilizando 47,4%, seguidas por transporte e distribuição *upstream* (que envolvem o transporte de cargas, malotes, socorro e valores), responsáveis por 39,1% das emissões de Escopo 3.

Para redução de emissões do escopo 3, mantemos projetos de eficiência para otimização de rotas de distribuição e coleta, além da crescente digitalização de processos — e conseqüente redução de demanda por transporte de formulários e malotes — e do incentivo para que nossos clientes utilizem produtos e serviços digitais, diminuindo a quantidade de saques e, conseqüentemente, a demanda por distribuição de numerários. Em 2023, reduzimos em 25% o número de embarques de transporte de valores e evitamos o uso de mais de 150 mil malotes plásticos.

## Redução de emissões como resultado direto de iniciativas

GRI 305-5

### Redução por escopo (tCO<sub>2</sub>e)

Escopo 1	98
Escopo 3	39.205
<b>REDUÇÃO TOTAL</b>	<b>39.303</b>

## Intensidade de emissões da organização

GRI 305-4

Indicador	Unidade	
Por receita	tCO <sub>2</sub> e/R\$ MM	0,40
Por lucro líquido	tCO <sub>2</sub> e/R\$ MM	9,21
<i>Per capita</i>	tCO <sub>2</sub> e/func	1,62
<i>Per capita</i> (FTE)	tCO <sub>2</sub> e/FTE	1,68

# Gestão de energia

GRI 302-1

Desde 2020, temos 100% das nossas operações abastecidas por energia de fontes renováveis, por meio de projetos de mercado livre de energia, geração distribuída (usinas fotovoltaicas) e aquisição de certificados de energia renovável (I-REC).

Em 2018, implementamos o Plano Diretor de Eficiência Energética (PDEE), que prevê ações para aumentar a eficiência energética em nossas edificações, por meio de monitoramento e automação (BMS), em um ciclo de seis anos (2018-2023).

Por meio do PDEE, implementamos um projeto de otimização da temperatura de ambientes técnicos em todas as agências, para reduzir o consumo de energia nos equipamentos de ar-condicionado. Damos continuidade à substituição das lâmpadas pelo modelo LED, totalizando 1.772 agências em 2023 e realizamos um projeto de telemetria em agências para medir o consumo de energia em tempo real. Em 2024, construiremos o novo Plano Diretor de Eficiência Energética, com vigência de 2025 a 2030, estabelecendo metas e iniciativas para o período.

**SAIBA MAIS**  
 >> sobre o desempenho em anos anteriores na [Planilha de Indicadores ESG](#).

## Energia consumida (GJ) - estacionária

GRI 302-1

Origem	2021	2022	2023
<b>FONTES RENOVÁVEIS</b>			
Sistema Interligado Nacional (SIN)	-	-	-
Eólica	-	-	-
Hidrelétrica	-	-	-
Solar	-	-	-
Geração distribuída (painéis solares)	21.406	20.357	30.684
Ambiente de contratação livre	-	-	472.658
I-REC	1.391.467	1.342.961	811.320
<b>TOTAL RENOVÁVEIS</b>	<b>1.412.873</b>	<b>1.363.318</b>	<b>1.314.662</b>
<b>FONTES NÃO RENOVÁVEIS</b>			
Sistema Interligado Nacional (SIN)	-	-	-
Nuclear	-	-	-
Térmica	-	-	-
Geradores (diesel) <sup>1</sup>	5.077	8.095	8.045
<b>TOTAL NÃO RENOVÁVEIS</b>	<b>5.077</b>	<b>8.095</b>	<b>8.045</b>
<b>TOTAL ENERGIA CONSUMIDA</b>	<b>1.417.950</b>	<b>1.371.413</b>	<b>1.322.707</b>

Nota: Os valores são coletados a partir das contas de consumo, por meio de ferramenta computadorizada. A partir do consumo, é abatida a energia gerada nas fazendas solares. Para o restante, são adquiridos os I-RECs correspondentes.

<sup>1</sup> Nossos geradores somente são acionados em casos de contingência.

## Energia consumida (GJ) – móvel

### GRI 302-1

Origem	2021	2022	2023
<b>FONTES RENOVÁVEIS</b>			
Frota própria veículos – etanol	956	1.286	1.836
<b>TOTAL RENOVÁVEIS</b>	<b>956</b>	<b>1.286</b>	<b>1.836</b>
<b>FONTES NÃO RENOVÁVEIS</b>			
Frota própria veículos – gasolina	6.103	7.541	6.774
Frota própria veículos – diesel	75	102	69
Frota própria aérea – querosene de aviação	6.415	17.167	16.438
<b>TOTAL NÃO RENOVÁVEIS</b>	<b>12.593</b>	<b>24.810</b>	<b>23.281</b>
<b>TOTAL ENERGIA CONSUMIDA</b>	<b>13.549</b>	<b>26.096</b>	<b>25.117</b>

O aumento de consumo em energia móvel tem relação com a retomada das atividades presenciais. Em função disso, mantemos rigorosa manutenção da frota própria para viabilizar um menor consumo de combustível.

Em 2023, concluímos a substituição de 100% da frota executiva por modelos híbridos. **GRI 302-4**

Em 2023, realizamos uma redução de 30% no consumo de energia elétrica da Organização em comparação ao ano-base de 2019. Em relação ao ano anterior, observamos uma diminuição de 3,5%.

## Consumo de energia dentro da organização (GJ) – meta x realizado

2019	1.875.997
2020	1.590.343
2021	1.412.873
2022	1.363.317
2023	1.314.662
Meta 2023/2019 (%)	-29
Realizado 2023/2019 (%)	-30

## Intensidade energética da organização

### GRI 302-3

	Unidade	2023
Indicador por receita	GJ/R\$ MM	3,77
Indicador por lucro líquido	GJ/R\$ MM	86,94
Indicador <i>per capita</i>	GJ/func	15,25
Indicador <i>per capita</i> (FTE)	GJ/FTE	15,81



### SAIBA MAIS

sobre o desempenho em anos anteriores na [Planilha de Indicadores ESG](#).

## Consumo de energia fora da organização (GJ)

GRI 302-2

Fonte de consumo	2021	2022	2023
<b>TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO (UPSTREAM)</b>			
Transporte de valores	199.211	142.785	164.147
Transporte de socorro	470.365	1.038.441	472.153
Transporte de malotes	126.131	96.890	90.891
Transporte de cargas	38.233	23.664	34.404
Transporte de correspondências	ND	ND	471
<b>VIAGENS A NEGÓCIOS</b>			
Deslocamentos aéreos	8.936	43.199	105.528
Reembolso de km	30.919	41.607	66.261
Táxi	17.069	28.258	31.597
<b>DESLOCAMENTO DE FUNCIONÁRIOS (CASA-TRABALHO)</b>			
Deslocamento de funcionários	761.384	972.749	974.187
Fretado	0,00	8.375	6.422
<b>HOME OFFICE</b>			
Home office	52.031	36.356	15.692
<b>TOTAL</b>	<b>1.704.279</b>	<b>2.432.324</b>	<b>1.961.753</b>

Para monitorar a energia consumida fora da Organização, utilizamos os dados coletados para elaboração do Escopo 3 do nosso inventário anual de emissões de gases de efeito estufa.



### SAIBA MAIS

sobre o desempenho em anos anteriores na [Planilha de Indicadores ESG](#).



Fazenda de produção de energia solar em Quixeré, no Ceará, inaugurada pelo Bradesco em 2023

# Gestão de água

GRI 303-1 • 303-2

Nosso impacto hídrico é baixo, devido à natureza de nossas operações e negócios. Ainda assim, possuímos uma estratégia corporativa que busca a eficiência na gestão dos recursos naturais por meio de metas de redução de consumo e reaproveitamento de água.

Como parte do Plano Diretor de Ecoeficiência Operacional, realizamos a gestão do consumo por meio de acompanhamento mensal, utilizando uma ferramenta sistematizada.

Contamos com diferentes estratégias de engajamento dos nossos *stakeholders* para conscientizá-los e ampliar o alcance de nossas metas de redução do consumo de água.

Para o público interno, mantivemos campanhas informativas sobre boas práticas para um consumo consciente de água, inclusive em suas residências, em função da adoção do *home office*.

Já para os clientes corporativos, por meio da gestão de riscos socioambientais em projetos, fazemos o monitoramento a partir de *checklist*, proposta de plano de ação e realização de *due diligence*.

Engajamos nossos fornecedores no tema por meio do Programa Fornecedor + Sustentável Bradesco.

Além disso, apoiamos o Programa Federal Águas Brasileiras, que tem como objetivo promover a preservação e restauração de nascentes em bacias hídricas críticas no nosso território.

Em 2023, implantamos 225 mictórios ecológicos, que não utilizam água, e estimamos uma redução do consumo em 6.500 m<sup>3</sup> com essa iniciativa.

Na nossa matriz, utilizamos água de reúso produzida em nossa Estação de Tratamento de Esgoto (ETE). A água tratada é destinada para irrigação de jardins e descargas sanitárias.

Nosso consumo de água é majoritariamente atrelado ao consumo dos nossos funcionários e colaboradores. Até junho de 2022, todas as nossas áreas administrativas estavam em *home office*, devido à pandemia. Durante todo o ano de 2023, entretanto, adotamos o modelo híbrido de trabalho, refletindo em um aumento de 2% no nosso consumo em relação a 2022. Em relação ao ano-base, 2019, porém, registramos uma redução de 27%.

## Consumo total de água (m<sup>3</sup>)

GRI 303-3 • 303-4 • 303-5

Origem	2021	2022	2023
<b>ÁGUA NOVA</b>			
Água subterrânea	166.632	156.073	133.266
Água pluvial	0	6.300	0
Concessionária	933.409	907.516	957.399
<b>TOTAL ÁGUA NOVA</b>	<b>1.100.041</b>	<b>1.069.889</b>	<b>1.090.665</b>
<b>ÁGUA DE REÚSO</b>			
Água reciclada – reúso	66.000	62.685	66.000
<b>TOTAL ÁGUA REÚSO</b>	<b>66.000</b>	<b>62.685</b>	<b>66.000</b>
<b>TOTAL ÁGUA CONSUMIDA</b>	<b>1.166.041</b>	<b>1.132.574</b>	<b>1.156.665</b>
<b>ÁGUA DESCARTADA</b>	<b>1.034.041</b>	<b>1.007.204</b>	<b>1.024.655</b>

Nota: a coleta de informações é feita por meio de hidrômetros para os poços, e ETE. No caso de água adquirida via concessionárias, obtêm-se os dados de consumo por meio das contas lançadas em ferramenta sistematizada.

## Consumo de água (m<sup>3</sup>) - meta x realizado

2023	Meta 2023/2019	Realizado
1.090.665 <sup>1</sup>	-25%	-27%

<sup>1</sup> Nossa meta de redução de consumo de água não contempla água de reúso.

**SAIBA MAIS**  
 >> sobre o desempenho em anos anteriores na [Planilha de Indicadores ESG](#).

# Gestão de resíduos

GRI 306-1 • 306-2

Evoluímos em nossa gestão de resíduos por meio do Plano de Gestão dos Resíduos Sólidos e Tecnológicos, que possibilitou o mapeamento dos resíduos gerados por nossas operações.

O plano inclui uma meta anual de redução dos resíduos destinados para aterro, o que incentiva a coleta seletiva e reciclagem dos nossos resíduos.

Em 2023, nossa meta era reduzir em 35% essa destinação, em relação ao ano-base (2019), e alcançamos uma redução de 45%. Em relação a 2022, nossa meta era reduzir 4,6% e reduzimos 8%.

Contamos com a coleta seletiva em todos os nossos prédios administrativos no Brasil e em mais de 300 agências da Grande São Paulo, região na qual também implantamos o programa Aterro Zero, possibilitando

que todos os resíduos gerados por nossas operações sejam reaproveitados na forma de reciclagem, compostagem ou Combustível Derivado de Resíduo (CDR). Em 2024, planejamos expandir esse Programa para mais cinco prédios administrativos distribuídos em território nacional.

Mantemos a reciclagem dos componentes de resíduos tecnológicos (máquinas de autoatendimento, cabinas e equipamentos eletrônicos), que representam 98% da quantidade total reciclada. Além disso, também gerimos os resíduos das obras que ocorrem em nossas dependências, garantindo a destinação adequada.

Para 2024, nossa meta é reduzir em 47% nossa destinação de resíduos para aterro em relação ao ano-base (2019) e em 4% em relação a 2023.

## Total de resíduos não perigosos gerados, por destinação (t)

GRI 306-4 • 306-5

Destinação	2021	2022	2023
Reciclagem	8.275	7.349	3.531
Compostagem	40	10	0
CDR - recuperação energética	754	927	1.075
Aterro sanitário	3.080	3.840	3.518
<b>TOTAL DE RESÍDUOS GERADOS</b>	<b>12.149</b>	<b>12.126</b>	<b>8.124</b>

Nota: todos os resíduos gerados por nossas operações são "não perigosos" e destinados para tratamento e disposição final fora das nossas instalações. Os resíduos comuns e recicláveis dos prédios administrativos e da Cidade de Deus são pesados e reportados em ferramenta sistematizada. Já os resíduos tecnológicos são encaminhados para parceiro para descaracterização e descarte, e a quantidade é reportada por meio de Certificado de Destinação dos Resíduos. Com base na pesagem realizada nas agências que estão em prédios administrativos, é possível obter uma relação de peso por funcionário, permitindo-nos, assim, estimar os resíduos de toda a rede de agências.

**SAIBA MAIS**  
 >> sobre o desempenho em anos anteriores  
 na [Planilha de Indicadores ESG](#).

# Gestão de materiais

## GRI 301-1

Os materiais utilizados em nossa infraestrutura são homologados por meio de pesquisas por matérias-primas sustentáveis e que não causem um impacto significativo no meio ambiente.

Como exemplo, temos o forro modular, uma matéria-prima que não agride o meio ambiente e cujo conforto térmico contribui para a eficiência energética no uso do ar-condicionado; o revestimento melamínico e mobiliários que possuem a certificação FSC; a comunicação visual feita em PVC, metal ou vidro, que são materiais recicláveis; e os tapumes metálicos, que podem ser reutilizados.

Para apoiar a redução na geração de resíduos, controlamos o consumo de plástico e papel.

Para a redução de consumo de papel, nossa principal iniciativa é a crescente e gradativa migração de processos para *cloud*. Além de facilitar a realização de transações por meio dos canais digitais, reduzindo a necessidade de deslocamentos dos clientes, a iniciativa contribui para a redução do consumo de combustíveis relacionado à logística e suas respectivas emissões de gases de efeito estufa.

Para redução do consumo de plástico, implementamos em toda Organização, a substituição de copos descartáveis comuns para copos biodegradáveis.

## Materiais utilizados (t)

### GRI 301-3

Produto/Material	2021	2022	2023
<b>RENOVÁVEIS</b>			
Papel	1054,78	1317,40	1.134,04
Madeira certificada	1,62	0,15	0,08
<b>NÃO RENOVÁVEIS</b>			
PVC	197,39	197,30	173,20
Metal	0,12	0,13	0,59

## Material reciclado utilizado na produção de cartões

### GRI 301-2

Produto/Material	2023	
	QUANTIDADE (t)	%
Plástico	0,01	0,01



### SAIBA MAIS

sobre o desempenho em anos anteriores na [Planilha de Indicadores ESG](#).

# Social

Somos um banco feito por pessoas, para atender pessoas. Buscamos desenvolver e capacitar nossos funcionários para estarem habilitados a atender com excelência e gerar valor para todos os nossos públicos, sejam clientes, acionistas, fornecedores ou sociedade.

## ODS RELACIONADOS



Funcionários do Bradesco no espaço de *coworking* Collab, na Cidade de Deus, sede do Bradesco.

## Nossas pessoas

A base dos nossos negócios são as pessoas e é por meio delas e para elas que atuamos em prol do desenvolvimento sustentável. Por isso nos empenhamos em atrair, desenvolver e reter os talentos diversos para cada linha de negócio, refletindo a pluralidade de nossos clientes e usuários.

Valorizamos competências e potenciais de realização, proporcionando oportunidades em um ambiente saudável, seguro e ético, ajustado ao nosso propósito.

Em nosso Código de Conduta Ética, compartilhamos nossos princípios e política de relacionamento, funcionando como um guia prático de condutas pessoal e profissional no dia a dia de trabalho. O documento é atualizado constantemente e é disponibilizado para todos os funcionários já no momento de sua admissão.

Nossa estrutura de Recursos Humanos contempla áreas que estão à frente da gestão de pessoas, da saúde e bem-estar, da diversidade, equidade e inclusão, do desenvolvimento do capital humano, além de abranger pesquisas, inovação e análises de dados.

Por meio das melhores práticas de People Analytics, engenheiros e especialistas em *business intelligence* coletam, organizam e analisam dados da 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.



# Perfil dos funcionários

GRI 2-7

Somos mais de 85 mil funcionários focados em manter uma instituição resiliente, sustentável e que gera valor.

**51%** são mulheres

**49%** são homens

**29%** são pessoas negras

**5%** são pessoas com deficiência

## Norte 3.341



## Nordeste 12.307



## Centro-Oeste 4.365



## Sudeste 54.995



## Sul 10.584



Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
Período integral: 3.575	Período integral: 9.683	Período integral: 2.512	Período integral: 47.776	Período integral: 8.831
<b>1.946</b>	<b>5.362</b>	<b>1.378</b>	<b>22.806</b>	<b>4.512</b>
<b>1.629</b>	<b>4.321</b>	<b>1.134</b>	<b>24.970</b>	<b>4.319</b>
Meio período: 790	Meio período: 2.624	Meio período: 829	Meio período: 7.219	Meio período: 1.753
<b>375</b>	<b>1.334</b>	<b>392</b>	<b>3.090</b>	<b>763</b>
<b>415</b>	<b>1.290</b>	<b>437</b>	<b>4.129</b>	<b>990</b>

**Número total de trabalhadores que não são empregados e cujo trabalho é controlado pela organização**

GRI 2-8

Profissionais terceiros a serviço da Organização - colaboradores	68.829
Estagiários	2.497

Nota: O termo "Não empregados" abrange as pessoas alocadas pelas empresas contratadas para a prestação dos serviços previstos nos contratos (prestadores de serviços), os parceiros de negócios (correspondentes bancários, formalizadores de negócios, estipulantes), reguladores, oficiais de justiça e o agente de integração IEL-Instituto Euvaldo Lodi. Chamamos de "colaborador" o profissional "não empregado" alocado dentro das instalações da Organização para a prestação do serviço contratado. São exemplos de suas atividades: consultores, desenvolvedores de sistemas, vigilantes, profissionais de limpeza/manutenção, leiloeiros, médicos do trabalho, etc.

O número total de empregados não considera os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária, funcionários no exterior ou expatriados e os colaboradores terceiros.



## Atração e retenção

Valorizamos o desenvolvimento profissional e a construção de uma carreira sólida e duradoura em nossa Organização. Reconhecemos o valor da pluralidade e da diversidade, e buscamos proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável para garantir a atração e a retenção de talentos, seu engajamento e satisfação, que se refletem em nossa forma de atuar e atender os clientes.

### Atração

Para fazer parte do nosso time, buscamos pessoas que acreditam em nossas principais características de cultura e no potencial de desenvolvimento alinhado aos objetivos pessoais de cada um.

Com esse propósito, realizamos parcerias com movimentos estudantis e participamos de feiras de carreira em universidades, para impulsionar e potencializar o protagonismo e empreendedorismo.

Realizamos palestras, organizamos *tours* personalizados, presenciais e on-line, e, assim, apresentamos a marca Bradesco ao lado de outras empresas da Organização, como Bradesco Seguros e Ágora.

Em 2023, impactamos cerca de 29.000 pessoas por meio dos 30 eventos que realizamos, voltados a estudantes e pessoas interessadas na Organização, mesmo antes do início do processo seletivo. O objetivo é que conheçam mais sobre a nossa história, estratégia, e entendam, na prática, como é a atuação de cada um dos nossos setores.

Destacamos também as diversas ações afirmativas mantidas pelo Bradesco, fundamentais para a evolução constante da representatividade de gênero, de pessoas com deficiência, LGBTI+, étnico-racial, e muito mais em nosso time.

Os candidatos têm a possibilidade de se inscrever em vagas de interesse por meio da página institucional Trabalhe Conosco, do LinkedIn ou de portais parceiros. Com o auxílio das experiências digitais, reduzimos o tempo de trânsito do candidato ao futuro local de trabalho com o processo de *onboarding* on-line e facilitamos o compartilhamento de dados adicionais aos gestores e avaliadores.

Temos parcerias especializadas com o Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE), o Ensino Social Profissionalizante (Espro), a Faculdade Zumbi dos Palmares, a Fundação Bradesco, a Laboratória e a Cia de Talentos.

Em 2023, o processo de seleção foi realizado totalmente on-line e, ao todo, mais de 900 mil talentos se inscreveram, aproximadamente 630 mil foram avaliados na etapa inicial e 6.163 foram contratados.

Além de investir em uma proposta de valor atrativa para novos talentos, valorizamos o desenvolvimento e construção de uma carreira sólida dentro da Organização, promovendo o recrutamento interno, responsável, em 2023, pelo preenchimento de 67,3% das vagas.

## People Analytics

Orientamos nossa gestão de pessoas por dados (*data driven*) a partir de ferramentas e aplicação do conhecimento de negócios. Contamos com informações, indicadores e *insights* sobre os funcionários, que embasam os nossos líderes para uma tomada de decisão mais acertada.

Um exemplo prático foi o desenvolvimento, em 2023, do modelo de classificação dos comentários da pesquisa de clima. Por meio de inteligência artificial, analisamos um conjunto de textos e identificamos os principais tópicos ou temas presentes, agrupando-os em categorias. Além de trazer agilidade na compreensão de diversas percepções colocadas na pesquisa, esses dados facilitaram a assimilação dos resultados do clima organizacional de cada dependência e a eventual criação de planos de ação relacionados, por exemplo, à retenção de talentos.

Outro exemplo foi a possibilidade de aprimorar a gestão de pessoas por meio de indicadores. Identificamos, no processo, mais de 180 indicadores que foram trabalhados em um painel, no qual líderes podem incluir e acompanhar metas e resultados, além de compartilhar planos de ação de forma precisa e tempestiva.

O acompanhamento recorrente do *status* desses indicadores tem proporcionado melhor direcionamento estratégico dos investimentos e despesas em capital humano.

## Aprendizes e estagiários

Implantado na Organização em 2004, o Programa Jovem Aprendiz tem como objetivo identificar jovens talentos a partir dos 16 anos e proporcionar seu desenvolvimento pessoal e profissional por meio da oportunidade de viverem sua primeira experiência de trabalho na Organização. Oferecemos carga horária distribuída entre aulas teóricas, sob a orientação de Entidade Qualificadora em formação técnico-profissional, e atividades práticas, nas dependências do Bradesco. O curso é composto por módulos com temas relacionados às áreas de Administração, Atendimento ao Cliente, Recursos Humanos e Finanças.

Adicionalmente, nosso Programa de Estágio foca em estudantes do ensino superior, com a proposta de desenvolver competências próprias da atividade profissional e a contextualização curricular.

## Contratações

### GRI 401-1

	N.º	Taxa (%)
<b>TOTAL</b>	<b>6.163</b>	<b>7,15</b>
<b>POR GÊNERO</b>		
Feminino	3.049	3,54
Masculino	3.114	3,61
<b>POR FAIXA ETÁRIA</b>		
Até 30 anos	4.613	5,35
Entre 30 e 50 anos	1.516	1,76
Mais de 50 anos	34	0,04
<b>POR REGIÃO</b>		
Centro-Oeste	401	0,47
Nordeste	742	0,86
Norte	318	0,37
Sudeste	3.912	4,54
Sul	790	0,92

## Funcionários e aprendizes em território nacional que deixaram a companhia

### GRI 401-1

	N.º	Taxa (%)
<b>TOTAL</b>	<b>8.947</b>	<b>10,38</b>
<b>POR GÊNERO</b>		
Feminino	4.317	5,01
Masculino	4.630	5,37
<b>POR FAIXA ETÁRIA</b>		
Até 30 anos	2.724	3,16
Entre 30 e 50 anos	5.178	6,01
Mais de 50 anos	1.045	1,21
<b>POR REGIÃO</b>		
Centro-Oeste	508	0,59
Nordeste	895	1,04
Norte	387	0,45
Sudeste	5.984	6,94
Sul	1.173	1,36

## Rotatividade (*turnover*) em território nacional

### GRI 401-1

	N.º	Taxa (%)
<b>TOTAL</b>	<b>7.555</b>	<b>8,76</b>
<b>POR GÊNERO</b>		
Feminino	3.683	4,27
Masculino	3.872	4,49
<b>POR FAIXA ETÁRIA</b>		
Até 30 anos	3.669	4,25
Entre 30 e 50 anos	3.347	3,88
Mais de 50 anos	539	0,63
<b>POR REGIÃO</b>		
Centro-Oeste	455	0,53
Nordeste	819	0,95
Norte	352	0,41
Sudeste	4.948	5,74
Sul	981	1,14

Nota: para rotatividade, adotamos a fórmula proposta pela GRI, em que se divide por 2 a soma de admitidos com demitidos no período, e o resultado, pelo total de funcionários ao final do período.

## Movimentações internas por gênero

	N.º	Taxa (%)
Homens	6.113	48,14
Mulheres	6.585	51,86
<b>TOTAL</b>	<b>12.698</b>	<b>100,00</b>

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

**SAIBA MAIS**  
 >> acompanhe a série histórica em nossa  
[Planilha de Indicadores ESG.](#)

## Remuneração e benefícios

GRI 3-3 • 201-3 • 401-2

Para nós, as pessoas são a prioridade. Em seu desempenho e potencial realizador, reconhecemos a base da sustentação dos nossos negócios.

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 que lhes garante segurança e conforto no suprimento de necessidades básicas.

Entre os benefícios, destacam-se:

**Seguro de Vida Principal:** custeado integralmente pela Organização, é oferecido a todos os funcionários, aprendizes e administradores, com capital uniforme, assistência funeral, extensiva a cônjuge, filhos, pais e sogros.

**Seguro Vida Viva Bradesco Funcionários:** produto exclusivo para funcionários, diferenciado pela contratação de forma customizada do capital segurado, coberturas e assistências de acordo com a necessidade e momento de vida.

**Vale-refeição e vale-alimentação:** oferecidos a todos os funcionários desde sua admissão, com valores disponibilizados mensalmente. É possível flexibilizar os créditos entre as modalidades, de acordo com suas necessidades.

**Planos de saúde e odontológico:** funcionários e seus dependentes dispõem de planos de saúde e odontológico com padrão de internação em quarto privativo, totalmente custeados pela Organização.

**Plano de previdência complementar:** plano de previdência complementar, em que a Organização participa com 5% da remuneração-base do participante, incluindo o 13.º salário.

**Parcerias:** viabilizam aos nossos funcionários a aquisição de produtos e serviços com condições especiais. Priorizamos os acordos com instituições de ensino para fomentar a ampliação de conhecimentos e repertório profissional, por meio de cursos rápidos, graduação, MBAs, pós-graduação e mestrados, com descontos exclusivos.

**Medicamentos:** parcerias com farmácias para descontos vinculados ao plano de saúde Bradesco, para funcionários e dependentes.

**Campanha de vacinação:** anualmente, em todo o território nacional, ofertamos vacinação contra a gripe a todos os funcionários, sem custo, e aos seus dependentes, com valor reduzido. Em 2023, imunizamos 54.487 funcionários, 12.380 dependentes e 203 familiares. Assim, obtivemos um percentual de 57,6% de funcionários vacinados. Para 2024, planejamos a imunização de 61% do quadro.

**Programa de Gestantes:** contemplando funcionárias e dependentes do plano de saúde, oferece acompanhamento complementar ao pré-natal, voltado para o desenvolvimento da gestação até o pós-parto. Em 2023, realizamos 2.196 acompanhamentos no programa, do qual participaram 465 gestantes.

**Licença-maternidade/paternidade estendida:** todos os funcionários têm direito à licença parental. Além do tempo estabelecido por lei, as funcionárias podem optar por aderir a mais 60 dias, totalizando 180 dias de licença-maternidade remunerada (Programa Empresa Cidadã), enquanto os pais podem optar pela licença estendida de 15 dias, totalizando 20 dias de licença-paternidade remunerada. O direito se estende também para casos de adoção e casais homoafetivos. A licença-maternidade poderá ser prorrogada se houver necessidade de internação hospitalar da mãe e/ou do recém-nascido.

**Programa de Apoio à Maternidade e Paternidade:** apoio de psicólogos e assistentes sociais para os funcionários que estão retornando ao trabalho após o período de licença parental.

**Lactários:** para dar continuidade ao aleitamento materno após o retorno ao trabalho, disponibilizamos salas equipadas e estruturadas nos centros administrativos, para extração e armazenamento do leite em condições ideais.

**Auxílio-creche ou babá:** destinado a funcionários com filhos até a idade de 5 anos e 11 meses, ou filhos com deficiência, que exijam cuidados permanentes, sem limitação de idade.

**Licença familiar:** licença remunerada de dois dias por ano, concedida aos funcionários para levar filhos ou dependentes menores de 14 anos ao médico. Para internação hospitalar de cônjuge, filho, pai ou mãe, oferecemos licença remunerada de um dia.

## Licença-maternidade/paternidade

GRI 401-3

Total de empregados que tiveram direito a usufruir de licença-maternidade/paternidade	Homens	41.958
	Mulheres	43.634
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente	Homens	1.842
	Mulheres	2.090
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente e cuja licença termina no ano vigente	Homens	1.758
	Mulheres	1.131
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente e cuja licença termina no ano seguinte	Homens	84
	Mulheres	959
Total de empregados com expectativa de retorno no ano vigente	Homens	1.812
	Mulheres	2.184
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade	Homens	1.803
	Mulheres	2.169
Total de empregados que NÃO retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade	Homens	9
	Mulheres	15
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho	Homens	1.630
	Mulheres	2.547
Taxa de retorno	Homens	99,50%
	Mulheres	99,31%
Taxa de retenção	Homens	90,61%
	Mulheres	87,14%

## Benefícios de jornada de trabalho

**Trabalho Remoto:** mantendo o nosso compromisso de contribuir para a qualidade de vida dos nossos funcionários, implementamos o Teletrabalho Bradesco, aderente às determinações dispostas em lei e convenção coletiva de trabalho, na modalidade híbrida, que prevê o pagamento de ajuda de custo conforme critérios pré-estabelecidos.

Para garantir que a modalidade seja benéfica para todos, disponibilizamos capacitação para funcionários e gestores em boas práticas do trabalho em *home office*.

**Horário Flexível:** para incentivar o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, instituímos o modelo de flexibilização de horário, que consiste no benefício de entrar mais tarde e/ou sair mais cedo, conforme acordado com o gestor.

**Trabalho em meio período:** temos funcionários que trabalham em jornada reduzida, de 6h e 4h, de acordo com o contrato (exemplos: caixa, escriturário, operador de atendimento etc.)

## Sindicalização dos funcionários

GRI 2-30 • 402-1

Todos os nossos funcionários possuem representação sindical e estão cobertos por acordos de negociação coletiva, tendo liberdade de associação. No final de 2023, um total de 42,3% deles eram associados aos sindicatos do setor.

Mantemos um canal de comunicação aberto com os sindicatos e nossos funcionários. Diante de mudanças operacionais significativas e com potencial de gerar impacto substancial aos funcionários, geralmente informamos as partes envolvidas dentro do prazo mínimo de quatro semanas.

Os funcionários impactados por Acordos Coletivos de Trabalho (ACT) são convocados antecipadamente pelo respectivo sindicato, para participarem de assembleia onde são apresentados e discutidos os detalhes especificados na proposta, podendo aprovar ou rejeitar o acordo.



### SAIBA MAIS

acompanhe a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).

## Desenvolvimento e capacitação

GRI 3-3 • 404-2

Investimos constantemente no desenvolvimento e capacitação dos nossos times, aspectos essenciais para o sucesso do nosso negócio. Focamos na promoção de experiências enriquecedoras e inovadoras, além do desenvolvimento de habilidades técnicas e comportamentais.

### Média de horas de treinamento por categoria funcional e por gênero

GRI 404-1

	Homens	Mulheres	Total por categoria funcional
Diretoria + Conselho de Administração	32	43	33
Superintendência	43	59	46
Gerência	38	42	39
Coordenação/Supervisão	27	30	28
Administrativo	39	38	38
Operacional	32	29	30
Aprendiz	27	30	29
Estagiário	37	37	37
<b>MÉDIA TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>35</b>

Média de horas gastas em treinamento por FTE = 37,5 h.

#### SAIBA MAIS

acompanhe a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).

## EM 2023, TIVEMOS



**mais de 1,9 milhão** de participações em treinamentos na Unibrad, com média de 22 conteúdos consumidos por usuário.



**mais de R\$ 106 milhões** investidos em desenvolvimento e capacitação.



**R\$ 1.234,95** por funcionário como valor médio de investimento em desenvolvimento.

## UNIBRAD

Em 2023, a Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad) completou dez anos, com a missão de promover a educação para a excelência profissional e a mobilidade social, além de tornar-se referência em formação de competências e lideranças, fortalecendo o valor da nossa marca e o compromisso social para a perpetuidade dos nossos negócios.

Em 2023, tivemos mais de 450 mil acessos ao Portal Unibrad, e os usuários concluíram mais de 800 cursos sobre educação financeira.

Como parte da estrutura da Unibrad, mantemos dez Escolas de Educação Corporativa, responsáveis por desenvolver as soluções de aprendizagem, focadas nas competências corporativas necessárias ao atendimento aos nossos pilares estratégicos organizacionais.

Em 2023, incorporamos à nossa estrutura a Comunidade de Gestão de Risco, com o objetivo de reforçar nossa cultura de risco. Por meio dela, capacitamos 87.163 funcionários em prevenção, identificação, mitigação, monitoramento e controle dos riscos, com foco no desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais necessárias para atuação das estruturas de negócio e operações.

Nossa meta era capacitar 85% do quadro funcional em pelo menos três soluções de aprendizagem ao longo de 2023. Ultrapassamos esse objetivo, registrando 92% dos funcionários treinados pela Unibrad em, no mínimo, três diferentes soluções.

Para 2024, nossa meta é capacitar 90% do quadro em pelo menos três soluções.



Treinamento na Unibrad (Universidade Corporativa Bradesco)

## Dez anos de Unibrad



# 92%

do quadro funcional foi capacitado em pelo menos três soluções de aprendizagem em 2023, superando a meta de 85% estabelecida para o ano.



# 4.500

soluções de aprendizagem assíncronas, em parceria com a plataforma Descola.



# 1.160 cursos

no modelo virtual síncrono.

### Escolas de educação corporativa

- Cidadania e Sustentabilidade
- Digital
- Excelência Operacional
- Gente
- Identidade Organizacional
- Inteligência de Negócios
- Liderança
- Negócios
- Relacionamento com o Cliente
- SSO - Gestão de Risco

### Cursos em temas diversos, como:

- Inteligência Emocional
- Resolução de Problemas Complexos
- *Lifelong Learning*
- Mentalidade Ágil
- Economia Circular
- Economia Colaborativa
- *Thinking Environment*
- Conceitos de Gestão de Riscos

### E disponibilização de cursos obrigatórios no formato EAD, como:

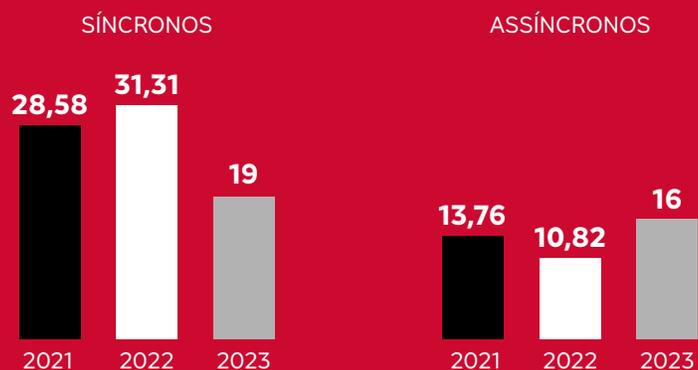
- Conceitos de Risco Operacional
- Ética e Integridade
- Relacionamento com Clientes e Usuários
- Segurança da Informação e Cibernética

### Cidadania e sustentabilidade

A Trilha de Cidadania e Sustentabilidade é um modelo estruturado de aprendizagem, com ações presenciais e à distância. Seu objetivo é integrar a visão de perenidade dos negócios à cultura da Organização, abrangendo os aspectos econômico, ambiental e social.

Em 2023, registramos 87.089 participações em soluções do pilar Sustentabilidade.

## MÉDIA DE HORAS POR TIPO DE TREINAMENTO



## ESTRUTURA



### 9 campi regionais

que dão cobertura a funcionários em todo o território nacional



### Portal

Unibrad Digital com mais de 450 mil acessos em 2023



### EAD

por meio dos nossos portais e parceiros



### 27 mil

títulos disponíveis em nossa biblioteca virtual



### 54 salas de aula

## Nossos programas

### Programa de Integração Bradesco

**Jornada Bra:** para contribuir para que o profissional recém-admitido se sinta parte da Organização, o Programa apresenta a história e a cultura do Bradesco, acelerando a adaptação e a integração ao time.

**Programa de Idiomas Bradesco:** curso de inglês on-line disponibilizado para todos os funcionários, estagiários e aprendizes, em parceria com a EF English Live, atendendo desde o nível básico até o avançado, com aulas ao vivo, professor nativo, atividades diárias, recursos e ferramentas de apoio. Tivemos 37.232 funcionários matriculados em 2023.

**Academia de investimentos:** programa de especialização em assessoria financeira, voltado a gerentes de relacionamento, de plataformas e especialistas de investimento. Foca no desenvolvimento de capacidades técnicas, comportamentais e comerciais por meio de 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.

Na Academia, trabalhamos ainda um pilar específico para estagiários, com 143 participantes em 2023. Durante o período de formação, esses jovens buscam a certificação profissional CEA (Anbima) e seguem a trilha de desenvolvimento específica (Comportamental, Certificação, Cenário e Comercial), com adaptações periódicas, até sua possível efetivação como especialistas de investimentos.

### Programas de Certificação

**Profissional:** oferecem conteúdo preparatório para certificação ou renovação de certificação Anbima, abrangendo CPA10, CPA20, CEA, CGA, CGE, CFG, CFP, entre outras.

### Programa de Desenvolvimento Alta Liderança

**Liderança:** tem por objetivo impulsionar o desenvolvimento das Lideranças, para uma atuação mais centrada nas práticas de gestão e no papel do líder desenvolvedor de pessoas para desempenhos atual e futuro.

## Apoio aos funcionários

### GRI 404-2

Também disponibilizamos soluções de apoio aos funcionários nos contextos de empregabilidade e da gestão de fim de carreira.

- **Lifelong Learning – Aprenda coisas novas o tempo todo:** com foco na importância de adquirir novos conhecimentos durante toda a vida, a solução apresenta as metodologias para que o profissional aprenda a aprender.
- **Workshop de Adaptabilidade:** aborda temas que podem ser considerados para esses momentos de transição, como o porquê evitamos a mudança, como podemos nos adaptar rapidamente e explorar potenciais riscos, além de reforçar os benefícios da mudança.
- **Palestra Saúde Mental – Transformando Sentidos:** trata os pilares da 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.

## Programa Vocação Analítica

Pensando nos 1.249 profissionais e 168 líderes que fazem parte da comunidade Vocação Analítica, o Programa tem o objetivo de fornecer um ambiente de desenvolvimento específico e assegurar retenção, engajamento e produtividade, considerando os fatores externos e internos que o profissional tem ao longo da sua jornada.

O programa é estruturado em quatro pilares, pensando desde a atração e desenvolvimento de jovens profissionais, com capacitação teórica e prática, acesso a trilhas técnicas, até o seu encareiramento em áreas como Data Science, Data Engineer, Business Intelligence, Governança e Qualidade de Dados, e, finalmente, o reconhecimento, com a valorização financeira desses profissionais.



**SAIBA MAIS**  
em [Tecnologia e inovação](#).

## Avaliação de desempenho

GRI 3-3 • 404-3

Temos equipes dedicadas para gerenciar os temas de desempenho, competências e sucessão, com o objetivo de conhecer nossos funcionários e contribuir para sua capacitação, individual ou de suas equipes, por meio de processos baseados na análise detalhada de seu desempenho e competências.

Em conjunto com os seus líderes, estabelecemos ações voltadas ao aprimoramento desses profissionais, bem como ao planejamento sucessório, à definição de soluções de aprendizagem, *feedbacks* e Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI).

O processo de avaliação comportamental e de competências está disponível anualmente para todos os nossos funcionários, estagiários e aprendizes. Por meio dele, cada profissional faz sua autoavaliação e é avaliado por seu líder, possibilitando *feedbacks* focados em seu desenvolvimento, reconhecimento e no ajuste de expectativas.

Realizamos o processo de Avaliação de Desempenho em duas dimensões:

- **Quantitativa:** baseada na definição de metas, considera indicadores relacionados aos resultados financeiros, sustentáveis e às operações. Os funcionários participam da definição de seus indicadores anuais, assumindo protagonismo diante de seus desafios, objetivos pessoais e da Organização.
- **Qualitativa:** avalia a percepção do líder sobre seu funcionário em três critérios, a pontualidade no cumprimento de prazos, a qualidade apresentada nas entregas e o esforço e comprometimento para atingir os objetivos.

Nos processos da liderança sênior, é realizada a avaliação 360 graus, em que são incorporadas a percepção da liderança, a autoavaliação, a percepção das equipes diretas e dos pares. Para as demais lideranças, aplicamos a avaliação 90 graus.

Os comportamentos que compõem a avaliação de competências, bem como os indicadores de desempenho que estabelecemos para esse processo, são alinhados aos objetivos estratégicos corporativos. Esses objetivos são diretamente ligados aos valores e princípios organizacionais, citados no nosso Código de Conduta Ética. Além disso, seu cascadeamento e correlação frente aos indicadores operacionais são disponibilizados para as áreas como insumo para garantir maior aderência e clareza na definição dos indicadores de desempenho.

Em 2023, considerando os funcionários elegíveis, 94,5% preencheram suas Avaliações de Desempenho; e 95%, as Avaliações de Competências.



### SAIBA MAIS

acompanhe a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).

## Prêmio por Desempenho Extraordinário (PDE)

Realizamos uma 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 2023, 49,5% eram mulheres e 50,5%, homens.

Alinhados aos princípios da nossa 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

Acompanhamos a satisfação e o engajamento dos nossos funcionários, por meio de diversas pesquisas, das quais todos são convidados a participar voluntariamente.

Em 2023, aplicamos pesquisas de clima organizacional, realizadas por institutos especialistas no tema, com garantia de sigilo e não identificação de respondentes.

Ouvimos nossas pessoas, analisamos os dados, verificamos as percepções e criamos planos de ação para melhorar cada vez mais nossos resultados em aspectos como ambiente e experiência de trabalho, propósito, felicidade, estresse, benefícios, remuneração, confiança, desenvolvimento profissional, ética, cidadania e responsabilidade social corporativa.

Nosso objetivo é entender em profundidade a nossa cultura organizacional e o público interno, razão pela qual as questões são autodeclaráveis, trazendo também indicadores de gênero, orientação sexual, faixa etária, escolaridade, raça e pessoas com deficiência.

Em 2023, com base em uma das pesquisas aplicáveis a 100% dos nossos funcionários, registramos o índice de satisfação de 81%.

### Engajamento (%)

#### Por gênero

Homens	81,1
Mulheres	80,5

#### Por posição de liderança

Líder	82,9
Não líder	79,8

#### Por faixa etária

De 18 a 22 anos	85,1
De 23 a 26 anos	80,3
De 27 a 32 anos	77,9
De 33 a 39 anos	78,7
De 40 a 49 anos	82,1
De 50 a 64 anos	87,5

**SAIBA MAIS**  
acompanhe a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).



Nosso cuidado com as pessoas está expresso na Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização e tem sido reconhecido por diversos índices e prêmios.

- Índice Bloomberg de Igualdade de Gênero 2023 – Bloomberg
- LinkedIn Top Companies Brasil 2023 – LinkedIn
- Certificação Top Employers 2023 – Top Employers Institute
- Melhores Empresas em Práticas e Ações da Diversidade – Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial, em Parceria com TV Cultura LITA
- Latam Inclusive Tech Awards – Laboratoria
- Gestão Saudável – GPTW
- Índice IDIVERSA – B3
- Melhores Programas de Estágio – CIEE
- Carreira dos Sonhos – Cia de Talentos
- Melhores Empresas Financeiras para Trabalhar – GPTW
- Melhores Empresas para Trabalhar – Barueri e Região – GPTW
- Prêmio Lugares Incríveis para Trabalhar – FIA FEEEx
- Think Work Flash Innovations – Think Work
- Índice de Equidade Racial Empresarial – IERE
- Brazil's Most Attractive Employers – Universum
- World's Best Employers – Forbes
- Anuário Saúde Mental nas Empresas 2023 – Instituto PhilosOrg. e portal Integridade ESG

# Diversidade, equidade e inclusão

GRI 3-3

Como um dos maiores empregadores do Brasil, reconhecemos a nossa responsabilidade de valorizar a diversidade e impulsionar a equidade e inclusão na nossa Organização e na sociedade.

A pluralidade de identidades é essencial para ampliar as perspectivas na tomada de decisão, potencializando a nossa geração de valor.

Por isso contamos com diretrizes específicas em nossa Política de Diversidade, Equidade e Inclusão, no

nosso Código de Conduta Ética e em nossa Política de Gerenciamento de Recursos Humanos.

**A nossa atuação em diversidade está baseada em cinco principais pilares: gênero, étnico-racial, pessoa com deficiência, LGBTI+ e intergeracional.**

Refletindo nosso propósito, aderimos a compromissos voluntários, nacionais e internacionais, que guiam nossa atuação e viabilizam espaços de compartilhamento de práticas com outras empresas.

## PCD



## Étnico-racial



## LGBTI+



## Gênero



## Diversidade no Bradesco

GRI 405-1 • SASB FN-AC-330A.1 • FN-IB-330A.1

### GÊNERO



### PCDS



### LGBTI+



### SAIBA MAIS

acompanhe a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).

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

**53%**

Mulheres em cargos de gerência, em funções que geram receita

As mulheres ocupam:

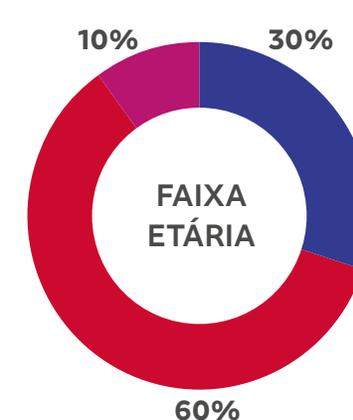
**38,48%** de cargos de gestão

**39,30%** da gerência júnior

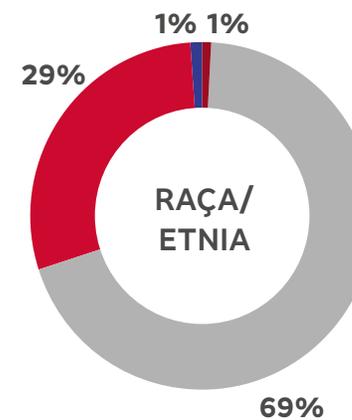
**16,62%** da alta administração

**33%**

de mulheres em cargos Stem (Science, Technology, Engineering and Mathematics)



- Até 30 anos
- Entre 30 e 50 anos
- Mais de 50 anos



- Branca
- Negra
- Amarela
- Indígenas
- Não declarado

## Governança de diversidade, equidade e inclusão

Estabelecemos uma robusta governança para diversidade, equidade e inclusão, que contribui para que o tema se mantenha estratégico para nossa empresa e mais integrado ao nosso cotidiano de trabalho.

Todo funcionário, independentemente de sua atuação na Organização, pode participar dos nossos Grupos de Afinidade (GA) e aprimorar suas habilidades por meio de trilhas de capacitação específicas, compostas por encontros com especialistas, vídeos, *podcasts* e mais.

Cada grupo é coordenado por uma pessoa que possua o marcador identitário da temática representada pelo GA e com assento no Grupo de Trabalho de Diversidade, Equidade e Inclusão (GT). Por sua vez, o GT é formado por profissionais de diversas áreas e de diferentes senioridades, favorecendo a multidisciplinaridade necessária a essas discussões.

As decisões estratégicas e metas definidas para cada frente priorizada são deliberadas pelo Comitê de Sustentabilidade e Diversidade e implementadas por uma gerência dedicada ao tema.



### Equidade de gênero

Mais da metade do nosso quadro é composto por mulheres, totalizando 43.634 funcionárias. Investimos continuamente para estimular seu crescimento profissional e para que ocupem, cada vez mais, cargos de liderança. Nosso objetivo é manter entre 45% e 55% de mulheres no quadro funcional em 2024.

- Em 2023, o **Grupo de Afinidade Mulheres Pra Frente** realizou diversos encontros, abordando temas como as leis de proteção à mulher, bem-estar financeiro, saúde mental e maternidade.
- Mantemos o **Programa de Lideranças Femininas**, uma importante ferramenta para estimular e potencializar o protagonismo feminino. São 13 sessões, incluindo dez *workshops* que abordam o papel, as conquistas e as contribuições femininas na sociedade, num cenário em constante mudança no mercado de trabalho. Em 2023, tivemos 2 turmas, totalizando 67 participantes. Para as líderes capacitadas nas turmas anteriores, em 2023, inauguramos o Programa de Mentoria Feminina, que objetiva aproveitar a riqueza da transferência de conhecimento e do compartilhamento de experiências para o desenvolvimento das funcionárias e para a promoção da

equidade de gênero na Organização. No total, foram 34 mentoradas e 27 mentoras.

- Em seis anos de parceria com a **Laboratoria**, nosso programa de formação e desenvolvimento de mulheres em linguagens de programação utilizadas globalmente já soma mais de 3.500 alunas formadas, das quais 80 foram contratadas e se tornaram parte do time Bradesco.
- Realizamos o **Wonder TI**, programa voluntário realizado por gestoras de TI para incentivar uma jornada de autoconhecimento nas profissionais de TI. O programa abarcou mais de 300 mulheres, com trocas e análises comportamentais, envolvendo estilo, âncoras motivacionais e construção da sua marca pessoal.
- Para todos os públicos, uma iniciativa de destaque é a parceria e o patrocínio ao Instituto Vasselo Goldoni, com o qual conduzimos um programa de mentoria colaborativa chamado **Nós por Elas**, voltado ao desenvolvimento de mulheres em suas carreiras ou negócios.

## Violência contra a mulher É DA NOSSA CONTA

Mais do que disponibilizar um ambiente de trabalho seguro e isento de barreiras discriminatórias, estamos atentos aos aspectos de saúde, segurança e bem-estar de nossas funcionárias, onde quer que estejam, extrapolando as fronteiras da Organização.

Por isso, em 2019, aderimos à Coalizão Empresarial pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas e, desde então, o tema tem sido pauta frequente em nossas soluções de educação corporativa e nos encontros do Grupo de Afinidade de Gênero.

Como parte do Programa Viva Bem, contamos com linha exclusiva para amparar em situações de violência contra mulher, com profissionais capacitados para atender a manifestações de funcionárias ou

de suas familiares. Por meio do canal, são fornecidas orientações de naturezas psicológica, social, jurídica, entre outras. Se necessário, o atendimento pode ser realizado em domicílio, em hospitais ou em delegacias.

A trilha de conhecimento e sensibilização “Violência contra a Mulher É DA NOSSA CONTA”, composta por cartilha, vídeo, *podcasts* e outros conteúdos sobre o tema, informa e divulga o acolhimento disponibilizado pela Organização. O curso foi adaptado e disponibilizado para todos os nossos públicos por meio do Portal Unibrad. A iniciativa foi vencedora do prêmio Think Work Flash Innovations, em primeiro lugar na categoria Diversidade, e em segundo lugar no geral.

Além de divulgarmos uma Carta Aberta Contra o Assédio,

assumindo formalmente o compromisso contra todos os tipos de assédio, disponibilizamos o curso Assédio É DA NOSSA CONTA, que reforça a relevância e seriedade do tema, indicando canais corporativos para tratativa de situações dessa natureza. Em 2023, o curso tornou-se obrigatório para todo o quadro de funcionários.

Um grande reconhecimento foi recebermos uma homenagem das mãos de Maria da Penha, por nossa contribuição à Defesa dos Direitos das Mulheres e pelo apoio na abertura da primeira unidade do Instituto Maria da Penha, em Recife.



### SAIBA MAIS

em nosso [Relatório de Capital Humano](#).

## Metas para 2025

- Manter entre **45%** e **55%** de mulheres em cargos de gestão em funções geradoras de receita;
- Mais de **35%** de mulheres em cargos de gestão e gerência jr.;
- Entre **15%** e **22%** de mulheres na alta liderança;
- Entre **30%** e **40%** de mulheres em cargos STEM.

Em 2023, mais uma vez, fomos reconhecidos no prêmio Latam Inclusive Tech Awards, organizado pela Laboratoria, como uma das empresas com maior incorporação de talentos femininos. Estamos entre as 10 melhores empresas da América Latina no *ranking* do Bloomberg Financial Services Gender-Equality Index (BFGEI) e, como 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.

Além disso, em 2023, conquistamos o inédito prêmio Mulheres na Liderança, do WILL– Women in Leadership in Latin America, em parceria com Valor Econômico, O Globo, Época Negócios e Marie Claire, e com o apoio do Instituto Ipsos.



### SAIBA MAIS

em nosso [Relatório de Capital Humano](#).

## Funcionários, aprendizes e estagiários, por gênero (%)

### GRI 405-1

	Homens	Mulheres
Diretoria + Conselho de Administração	0,15	0,02
Superintendência	0,20	0,05
Gerência	8,10	4,12
Coordenação/Supervisão	3,57	3,22
Administrativo	23,60	25,96
Operacional	11,94	15,75
Aprendiz	0,14	0,35
Estagiário	1,44	1,39
<b>TOTAL</b>	<b>49,14</b>	<b>50,86</b>

## Proporção do salário-base entre mulheres e homens

### GRI 405-2

Diretoria + Conselho de Administração	0,76
Diretoria + Conselho de Administração (salário-base e demais incentivos monetários)	0,74
Superintendência	0,99
Superintendência (salário-base e demais incentivos monetários)	1,04
Gerência	0,92
Gerência (salário-base e demais incentivos monetários)	0,90
Coordenação/Supervisão	0,92
Administrativo	0,89
Operacional	0,97
Aprendiz	1,01
Estagiário	1,00

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



### SAIBA MAIS

Acompanhe a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).

## Étnico-racial

- Fomos pioneiros na criação de programas dedicados à contratação de jovens negros. Desde 2005, somos parceiros da Universidade Zumbi dos Palmares em um dos mais robustos e constantes programas de inclusão social e de capacitação profissional da iniciativa privada, o **Programa de Capacitação Bradesco-Zumbi dos Palmares**. Por meio dele, contratamos estagiários e contamos com a Unibrad para o desenvolvimento de competências organizacionais. O programa também possibilita a contratação de pessoas migrantes e refugiadas para atuarem em importantes áreas de negócio. Desde sua criação, o programa já possibilitou a contratação de cerca de 470 jovens.
- Aprimoramos a aceleração de carreira de jovens negros e negras, por meio da realização de uma **mentoria on-line**. O programa está em sua 7ª edição e já beneficiou mais de 500 jovens em situação de vulnerabilidade social.
- Desenvolvemos **duas cartilhas de Letramento Racial**, que abordam as origens da desigualdade racial, do racismo, da negritude, da branquitude, entre outros.

- Em 2023, realizamos um **processo seletivo exclusivo para pessoas de origem indígena**, visando à inclusão desse grupo étnico-racial.
- Constantemente, patrocinamos, realizamos e participamos de eventos que promovem a diversidade racial, como: Afro Presença, Fórum Internacional pela Equidade Racial Empresarial, Troféu Raça Negra e Corrida e Caminhada da Consciência.
- Mantivemos os encontros do Grupo de Afinidade AfroBra em 2023, e no mês da Consciência Negra, tivemos um bate-papo entre a consultora em Gestão de Riscos Sociais e pioneira em diversidade corporativa, Jorgete Lemos, e o Diretor Executivo de Tecnologia da Informação do Bradesco, um homem negro e constante porta-voz da pauta racial na Organização.

Mais uma vez, nossas práticas foram destaque e fomos reconhecidos no *ranking* Étnico-Racial, organizado pelo Great Place to Work. Além disso, recebemos o reconhecimento Melhores Empresas em Práticas e Ações da Diversidade, conquistando o primeiro lugar na categoria interseccionalidade; e figuramos, novamente, no Índice de Equidade Racial Empresarial, na categoria Ascensão.

## Funcionários, aprendizes e estagiários, por cor/etnia (%)

GRI 405-1

	Branca	Negra	Amarela <sup>1</sup>	Indígena	Não declarada
Diretoria + Conselho de Administração <sup>1</sup>	0,13	0,01	0,00	0,00	0,02
Superintendência	0,23	0,01	0,01	0,00	0,00
Gerência	9,11	2,85	0,23	0,02	0,02
Coordenação/Supervisão	4,70	1,94	0,10	0,01	0,05
Administrativo	35,42	13,08	0,76	0,07	0,24
Operacional	17,20	10,00	0,19	0,05	0,25
Aprendiz	0,27	0,21	0,00	0,00	0,00
Estagiário	1,87	0,91	0,02	0,00	0,02
<b>TOTAL</b>	<b>68,93</b>	<b>29,01</b>	<b>1,31</b>	<b>0,15</b>	<b>0,60</b>

<sup>1</sup> Embora tenhamos representantes no Conselho e na Diretoria, por questões de padronização de casas decimais, esses números não estão demonstrados na tabela.

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

### SAIBA MAIS



Em nosso [Relatório de Capital Humano](#) e acompanhe a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).

**Finalizamos 2023 com 72,9% de brancos, 24,9% de negros, 1,7% de amarelos, e 0,1% de indígenas em cargos de gestão.**

## Metas para 2025

**Manter acima de 25%** de pessoas negras no nosso quadro total de funcionários

**Entre 20% e 30%** de pessoas negras em cargos de gestão

**Entre 35% e 45%** de novas admissões representadas por pessoas negras

## Pessoas com deficiência

- Mantemos, há mais de 11 anos, o **Programa Bradesco de Capacitação à Pessoa com Deficiência**, em parceria com a Fundação Bradesco. A iniciativa promove inclusão, igualdade de oportunidades, emancipação econômica, além de inserção e permanência no mercado de trabalho para profissionais com deficiência. Desde o início do programa, já tivemos cerca de 400 contratações.
- Em 2023, renovamos a parceria com a Specialisterne na condução do **projeto de neurodiversidade**, que oferece formação profissional e empregabilidade para pessoas com autismo, além de palestras sobre o tema para funcionários. O projeto proporciona aos profissionais com autismo e às equipes nas quais atuam acompanhamento psicológico especializado.
- Desenvolvemos **mentorias sobre empreendedorismo** para alavancar negócios de famílias com pessoas com deficiência. Esse projeto é realizado em parceria com a Associação

Social para Igualdade das Diferenças (Asid) e conta com a participação de funcionários voluntários atuando como mentores, e com palestras realizadas pelo Grupo de Afinidade Somar.

- Disponibilizamos intérpretes de **Libras** para apoiar em reuniões e em diversos eventos sobre os temas mais relevantes da Organização no momento. Oferecemos treinamentos presenciais e on-line no idioma, como o curso de férias de Libras, que possibilitou o primeiro contato com Libras para diversos funcionários.
- Focado na inclusão das pessoas com deficiência, o **Grupo de Afinidade Somar** realizou diversos encontros em 2023, abordando temas como TDAH, autismo e o Dia Nacional da Luta da Pessoa com Deficiência. Em celebração a esse dia, realizou uma *live* com Pedro Janot, um dos maiores nomes do ramo empresarial brasileiro e cadeirante. No bate-papo, ele contou sua experiência em transformar desafios em oportunidades.

## Funcionários, aprendizes e estagiários com deficiência (%)

GRI 405-1

### Categoria funcional

Diretoria + Conselho de Administração	0,00
Superintendência	0,00
Gerência	0,13
Coordenação/Supervisão	0,33
Administrativo	1,09
Operacional	3,16
Aprendiz	0,00
Estagiário	0,01
<b>TOTAL</b>	<b>4,71</b>

### Gênero

Homens	2,26
Mulheres	2,45
<b>TOTAL</b>	<b>4,71</b>

Nota: inclui funcionários, aprendizes, estagiários e estatutários - Banco e Ligadas, exceto exterior.

### SAIBA MAIS

» Acompanhe a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).

## LGBTI+

- Somos apoiadores oficiais do **TransCarreiras**. Por meio de uma trilha que durou dois meses, no primeiro trimestre de 2023, pessoas trans de variadas etnias, faixas etárias e regiões do Brasil foram capacitadas no desenvolvimento de competências comportamentais focadas no mercado de trabalho. Ao término da trilha, os participantes ganharam uma bolsa de estudos integral para realizar um curso de graduação de sua escolha, na Faculdade Descomplica. No terceiro trimestre de 2023, tivemos a nossa primeira contratação oriunda do projeto.
- Disponibilizamos para todos os funcionários o curso on-line **"Inclusão e Carreira da Comunidade LGBTI+ no Mercado de Trabalho"**, uma ferramenta de aprendizado e conscientização para aprimorar e suscitar diálogos construtivos sobre o tema.
- Em 2023, proporcionamos capacitação específica em **recrutamento inclusivo**, com foco em pessoas trans, para o time de Recrutamento e Seleção. Ao longo do ano, tivemos as primeiras contratações após a capacitação, somando esforços aos times de Inteligência de Dados e da Bradesco Seguros.
- Patrocinamos e participamos da **Feira DiverS/A**, evento que tem por objetivo promover conexões profissionais e inserção de jovens LGBTI+ no mercado de trabalho. Além de marcar presença no evento, com estande, participamos de painel sobre o panorama do investimento em diversidade e inclusão de profissionais LGBTI+ no ambiente corporativo.
- Apoiamos o movimento **OUTStand**, composto por empresas do mercado financeiro que encorajam e mobilizam reflexões sobre a inclusão da população LGBTI+ em seus ambientes de trabalho, promovendo a conscientização.
- O Grupo de Afinidade **DiversiBrad** realizou diversos encontros ao longo do ano, que abordaram os temas: finanças pessoais, investimentos e saúde mental. Além disso, no GA, são compartilhadas notícias e dicas de conteúdo para ampliação de conhecimento sobre o tema, além de edições especiais dos seus encontros no mês do Orgulho LGBTI+. Os eventos, de caráter inspiracional e educativo, abordam a conquista de direitos da comunidade, contando também com manifestações de poesia e da arte *drag*. Em 2023, a data foi comemorada no encontro "Entre Nós, o respeito vem primeiro", protagonizado pela especialista Maitê Schneider, parceira em muitos de nossos projetos corporativos voltados à comunidade.

**Na pesquisa de clima organizacional de 2023, 5,2% dos respondentes se autodeclararam pertencentes à comunidade LGBTI+.**

## Intergeracional

Um dos nossos principais traços culturais em Recursos Humanos é que valorizamos a capacitação e a experiência desenvolvidas por nossos profissionais ao longo de sua carreira corporativa.

Entendendo essa como uma pauta cada vez mais relevante e urgente, em 2023, a frente Intergeracional foi formalmente inserida na governança corporativa para Diversidade, Equidade e Inclusão. O foco dessa frente é a longevidade do funcionário.

Assim, inauguramos o LongeviBra, Grupo de Afinidade corporativo que estimula diálogos sobre a valorização da experiência e da intergeracionalidade.

Esse é o começo de uma trajetória que pretende abraçar a pauta em suas diversas dimensões, construindo e investindo em um futuro sustentável, no qual preconceitos de qualquer natureza, incluindo o etarismo, dão lugar ao respeito.

**SAIBA MAIS**  
Acompanhe a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).

## Funcionários, aprendizes e estagiários por faixa etária (%)

GRI 405-1

	Até 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Diretoria + Conselho de Administração	0,00	0,05	0,11
Superintendência	0,00	0,18	0,07
Gerência	0,46	9,74	2,03
Coordenação/Supervisão	1,34	3,84	1,60
Administrativo	9,84	35,81	3,91
Operacional	15,64	10,00	2,05
Aprendiz	0,49	0,00	0,00
Estagiário	2,73	0,11	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>30,50</b>	<b>59,73</b>	<b>9,77</b>

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

## Treinamentos em diversidade, equidade e inclusão

Para manter nosso quadro de funcionários aliado ao respeito e capacitado em diversidade, equidade e inclusão, disponibilizamos vários conteúdos personalizados. Soluções como “Vieses Inconscientes”, “Crescendo nas Diferenças” e “Diversidade a favor das relações”, por exemplo, provocam profundas reflexões em seus participantes.

Pensando em liderança mais inclusiva, desenvolvemos e disponibilizamos a solução “Liderando Diversidade”, em que abordamos conceitos e práticas fundamentais, viabilizando espaços de compartilhamento de experiências.

Considerando todos os treinamentos disponíveis, em 2023, tivemos 3.982 participações.

# Responsabilidade social

GRI 2-23

Nosso Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa tem como objetivo contribuir continuamente para a qualidade das relações e condições do ambiente de trabalho, dos nossos funcionários e colaboradores, por meio do tratamento de denúncias registradas no Canal Corporativo de Denúncias da Organização, e o monitoramento de aspectos relacionados à Segurança e Saúde Ocupacional, bem como condições patrimoniais que impactam no ambiente de trabalho do escopo certificado do Sistema de Gestão, tendo como referência o Código de Conduta Ética, a Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização, além de outras políticas, normas internas e a legislação aplicável às nossas atividades.

Os requisitos do nosso sistema estão alinhados com os Direitos Humanos, Direitos da Criança e Direitos Fundamentais do Trabalho.

Nossos fornecedores alocados nas dependências da Organização formalizam seu entendimento e comprometimento com esses requisitos assinando a Declaração de Conformidade e Compromisso.

Por meio desse sistema, gerenciamos os desvios, como assédio e discriminação, por meio do recebimento e tratamento das denúncias registradas no Canal Corporativo de Denúncias da Organização. Esse canal está disponível a todos os funcionários, colaboradores e demais partes interessadas, com a prerrogativa de anonimato e garantia de confidencialidade e não retaliação.

As denúncias relacionadas a assédio moral e sexual, discriminação, comportamento inadequado, desvio de conduta, segurança e saúde ocupacional, exigências trabalhistas e crescimento profissional são tratadas por um grupo de

especialistas em gestão de pessoas que analisam as características da denúncia e os resultados das avaliações de potencial, de competências e de desempenho e definem o direcionamento.

Após essa etapa, a denúncia é encaminhada aos responsáveis pelas providências cabíveis. Estes reportam, em prazo predefinido, o resultado da avaliação e a solução implementada, além de ações para acompanhamento.

Com base na apuração da denúncia, o denunciado pode receber *feedback* estruturado, ações de desenvolvimento, treinamentos específicos, reorientação de carreira e aplicação de medidas disciplinares previstas na Política Corporativa de Consequências e na 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 e buscar a solução junto à empresa contratada.

Os manifestantes podem acompanhar o *status* das tratativas por meio do número de protocolo gerado quando do registro da denúncia. Trimestralmente, apresentamos um reporte consolidado dos casos ao Comitê de Integridade e Conduta Ética. Anualmente, submetemos o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa a uma auditoria de validação, conduzida por organismo certificador independente e credenciado para essa finalidade.

## SAIBA MAIS



em nosso [Relatório de Capital Humano](#)  
em [Canais Corporativos de Denúncias](#).

## Queixas, casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

GRI 406-1

N.º total de queixas	17
Étnico-racial	8
Gênero	2
Religião	1
Opinião política	0
Origem social	0
Outros	6
N.º de queixas analisadas	17
Procedentes	3
Parcialmente procedentes	3
Improcedentes	9
Inconclusivas	1
Em avaliação	1
N.º de queixas finalizadas (plano de reparação implementado, resultados avaliados, caso concluído)	16
Advertência	1
Feedback e reorientação	6
Dispensa	1
Transferência do local de trabalho	0
Outros <sup>1</sup>	8

## Queixas, relacionadas a direitos humanos e medidas corretivas tomadas

GRI 406-1

N.º total de queixas	1.617
N.º de queixas analisadas	1.617
Procedentes	252
Parcialmente procedentes	431
Improcedentes	655
Inconclusivas	202
Em avaliação	77
N.º de queixas resolvidas (plano de reparação implementado, resultados avaliados, caso concluído)	1.540
Advertência	71
Feedback e reorientação	574
Dispensa	205
Transferência do local de trabalho	27
Outros <sup>1</sup>	663

<sup>1</sup> "Outros" refere-se a ações de conversas de desenvolvimento e também a casos classificados como improcedentes, inconclusivos ou que ainda estão em análise.

Nota: os casos reportados na tabela "Queixas, casos de discriminação e medidas corretivas tomadas" estão contabilizados nesta tabela.

## Saúde e segurança do trabalho

GRI 3-3 • 403-1 • 403-2 • 403-3 • 403-8

Nosso Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional está baseado nas diretrizes da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e nas Normas Regulamentadoras da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)<sup>1</sup> e abrange todas as atividades e instalações do Bradesco, visando à segurança e à saúde de todos os administradores, funcionários, colaboradores e estagiários.

Somos certificados pela Norma OHSAS 18.001 e pelo Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, passando por auditoria anual, interna e externa – esta última realizada por órgão credenciado e independente.

A cobertura do sistema é de 33% do nosso quadro funcional. Todos os funcionários cobertos pelo sistema podem ser entrevistados em auditoria interna e externa:

a) Auditoria Interna - realizada em base documental, uma vez ao ano, com verificações locais quando identificadas situações críticas, considerando apontamentos anteriores ou desvios

ocorridos no intervalo entre as auditorias, conforme o Manual de Procedimentos do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa - SGRSC.

b) Auditoria Externa - realizada uma vez ao ano, por organismo credenciado e independente, conforme o Manual de Procedimentos do SGRSC.

### Saúde ocupacional

Temos um Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), composto por uma equipe técnica multidisciplinar, que inclui engenheiros, médicos do trabalho, técnicos de segurança, enfermeiros, técnicos de enfermagem e analistas. Para atender nossos funcionários em âmbito nacional, contamos com equipe técnica própria e/ou empresas contratadas, especializadas em segurança e saúde ocupacional, nos modelos presencial ou remoto.

Também contamos com um Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que promove a realização anual de exames médicos ocupacionais para

monitoramento e prevenção de patologias, em conformidade com as diretrizes da NR-7.

O SESMT atua em conjunto com uma rede de clínicas especializadas e homologadas tecnicamente para o atendimento ocupacional.

Para o atendimento de emergências de funcionários e colaboradores, dispomos de ambulâncias nos prédios administrativos.

Nosso time ainda tem o suporte de consultoria médica para acompanhamento nos casos críticos de internação, segunda opinião médica, subsídios técnicos para tomada de decisão em casos de negativa de cobertura do plano de saúde, programa de geriatria, entre outros.

Para garantir a privacidade, estabelecemos cláusulas de Confidencialidade e de atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD em nossos contratos de prestação de Serviços Médicos Ocupacionais. Além disso, mantemos um serviço de guarda de documentação médica, em local específico e com acesso restrito.

Em 2023, nossos Técnicos de Segurança do Trabalho do Bradesco e parceiros de empresas especializadas realizaram 5.035 visitas aos locais de trabalho (Agências, Departamentos, PABs, PAs e Empresas Ligadas), nas quais foram avaliadas as condições de trabalho (NR-17) e sanitárias e de conforto (NR-24).

A cada dois anos, por meio do nosso Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), identificamos perigos no ambiente de trabalho e avaliamos riscos ocupacionais, determinando a necessidade de adoção de medidas de prevenção e elaboração do plano de ação, quando necessário, em conformidade com a Norma Regulamentadora NR-1.

<sup>1</sup>NR-4 (Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho); NR-5 (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes); NR-7 (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional); NR-9 (Avaliação e Controle das Exposições Ocupacionais a Agentes Físicos, Químicos e Biológicos) e NR-17 (Ergonomia).

## Acidentes de trabalho

GRI 403-9

### Descrição

Número de horas trabalhadas (em milhões)		173,65
Óbitos resultantes de acidente de trabalho	Total	3 <sup>1</sup>
	Índice	0,02
Acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	Total	0
	Índice	0
Acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	Total	161
	Índice	0,93

Principais tipos de acidente de trabalho

Típico - ocorrem no exercício do trabalho, provocando lesão corporal; e Trajeto - ocorrem no deslocamento do funcionário até o trabalho

<sup>1</sup> Óbitos resultantes de acidentes de trajeto.

## Doenças profissionais

GRI 403-10

### Para todos os funcionários<sup>2</sup>

Óbitos resultantes de doenças profissionais		0
Doenças profissionais de comunicação obrigatória		13
Principais tipos de doenças profissionais <sup>3</sup>		CID M, CID G e CID F

<sup>2</sup> Não possuímos os registros relacionados aos trabalhadores que não são empregados, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho é controlado pela organização.

<sup>3</sup> Classificação Internacional de Doenças, 10.ª edição (CID-10): CID F - Transtornos mentais e comportamentais; CID M - Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo; CID R - Sintomas, sinais e achados anormais de exames clínicos e de laboratório, não classificados em outra parte; CID S - Lesões, envenenamentos e algumas outras consequências de causas externas.

Seguimos as diretrizes da Norma Regulamentadora NR-7 (Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional), da Lei 8.213/1991 (Planos de Benefícios da Previdência Social e outras providências) e da resolução do Conselho Federal de Medicina (CFM) 2.183/2018 (Normas Específicas para Médicos que atendem o trabalhador).

### TAXA DE ABSENTEÍSMO

2023  
4,55%

**SAIBA MAIS**  
Acompanhe a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).

## Prevenção e mitigação

GRI 403-5 • 403-7

Com foco na saúde laboral de nossos funcionários, promovemos diversas ações relacionadas ao seu bem-estar durante a jornada de trabalho:

- **Ponto eletrônico:** desde os anos 1990, fazemos o controle eletrônico da jornada de trabalho dos nossos funcionários e, periodicamente, relembramos as regras estabelecidas, visando ao equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional. As comunicações são feitas por e-mail, direcionando-os à norma onde essas regras estão formalizadas. Além disso, os gestores são alertados e reorientados quando seus funcionários ultrapassam os limites acordados em contrato de trabalho.
- **Programa de Análise Ergonômica do Trabalho (NR-17):** para proporcionar aos funcionários mais conforto e melhores condições de desempenho de suas atividades, identificamos e adequamos o mobiliário, conforme exigências biomecânicas e características da organização do trabalho.
- **Orientação postural:** periodicamente, profissionais capacitados visitam as áreas e promovem ações de orientação dos funcionários sobre o ajuste adequado dos postos de trabalho e aplicação de exercícios para manutenção de uma postura sadia.
- **Avaliação audiológica:** condicionamos o uso de *headsets* durante toda a jornada de trabalho a critérios definidos e a uma avaliação audiológica inicial e sequenciada (anual) para monitoramento da sua saúde auditiva.
- **Programa de Readaptação Interno:** adaptamos a atividade laboral, conforme recomendação do médico do trabalho, a partir da identificação de restrições e limites do funcionário, evitando o agravamento de patologias ou sintomas durante seu tratamento médico.
- **Orientação** sobre outros temas relacionados à saúde, como as lesões por esforços repetitivos, estresse, dependência química (tabagismo, drogas e alcoolismo), obesidade, infecções sexualmente transmissíveis, além de campanhas especiais de vacinação.

## Capacitação

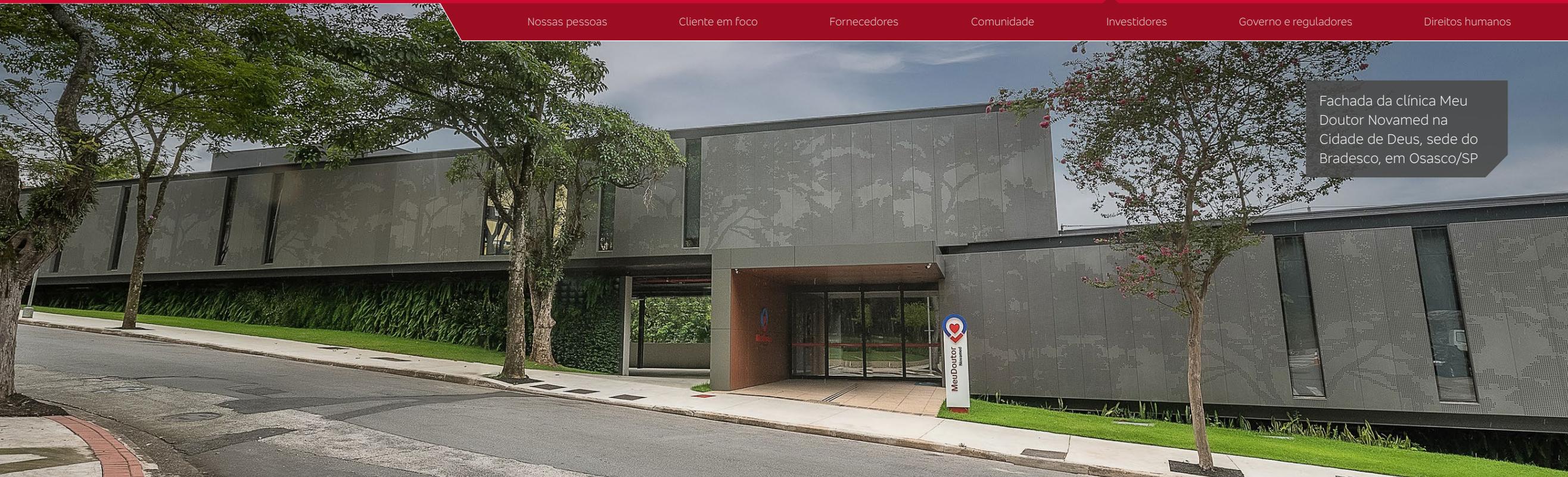
GRI 403-4 • 403-5

Contamos com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) em cada um dos núcleos administrativos, formada tanto por representantes eleitos por voto secreto quanto indicados pelo Bradesco, e com composição renovada anualmente. Nas dependências em que não existe uma Cipa constituída, as agências devem designar ao menos um funcionário habilitado para o cumprimento da legislação. Tanto os designados quanto representantes realizam uma capacitação específica obrigatória.

A Cipa observa e relata condições de risco no ambiente de trabalho e solicita a adoção de medidas para reduzi-las ou eliminá-las. A Comissão se reúne mensalmente, a fim de posicionar a área responsável sobre as necessidades de adequação e melhorias no ambiente de trabalho. Quando uma situação de risco grave é identificada, a Cipa tem autonomia para interromper imediatamente as atividades no local.

Entre as responsabilidades da Cipa, estão também a condução de iniciativas para capacitação dos funcionários em saúde e segurança no trabalho. Exemplos:

- **Treinamento de Brigadas de Incêndio:** realizado anualmente, essa capacitação permite que funcionários e colaboradores possam atuar na prevenção, no abandono e no combate a princípios de incêndios, bem como na prestação dos primeiros socorros.
- **Simulados de Abandono de Área:** visam treinar e exercitar os funcionários para o enfrentamento de emergências. Esses simulados são acompanhados por empresas especializadas e com apoio da equipe técnica do SESMT. Em determinados locais, realizamos simulado de derramamento de produtos químicos e resgate a vítimas.
- **Instrução de Segurança do Trabalho (IST):** material com conteúdo relacionado à segurança e prevenção de acidentes no local de trabalho, disponibilizado no portal corporativo.
- **Plano de Atendimento a Emergências (PAE):** também acessível a todos os funcionários no portal corporativo, orienta sobre as ações a serem adotadas em caso de sinistro e emergências.
- **Semana Interna de Prevenção de Acidente do Trabalho (Sipat):** anualmente, promovemos a Sipat Digital, uma semana com atividades dedicadas ao tema de prevenção de acidentes. A programação foca em disseminar o conceito de saúde integral por meio de aplicações práticas para a mudança de comportamento, além de reforçar os cuidados com a segurança no trabalho, incentivar a qualidade de vida e criar um ambiente de trabalho mais colaborativo e saudável.



Fachada da clínica Meu Doutor Novamed na Cidade de Deus, sede do Bradesco, em Osasco/SP

## Promoção da saúde

GRI 403-3 • 403-6 • 403-7

Nossos funcionários e seus dependentes têm, à sua disposição, um plano de saúde que oferece ampla cobertura, incluindo:

- Consultas médicas;
- Cirurgias de urgência, emergência e eletivas (inclusive transplantes de todos os tipos);
- Atendimento obstétrico;
- Internações hospitalares, com padrão de internação em quarto privativo, totalmente custeado pela Organização, sem limite de prazo de internação, inclusive em Unidade de Terapia Intensiva (UTI);

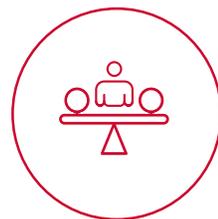
- Atendimento ambulatorial;
- Exames;
- Terapias;
- Psiquiatria;
- Remoção em ambulância;
- Planejamento familiar;
- Tratamento da aids (com reembolso de medicamentos prescritos para o tratamento da doença);
- Tratamentos não tradicionais, como diálise, acupuntura, homeopatia, fisioterapia, nutrição, psicoterapia e fonoaudiologia;
- Outros.

Em alguns dos nossos prédios administrativos, mantemos unidades de ambulatórios médicos corporativos, com:

- Pronto atendimento clínico;
- Coleta de exames laboratoriais;
- Consultas com especialistas, isentas de coparticipação: médico de família, cardiologista, ginecologista, endocrinologista, dermatologista, oftalmologista, ortopedista, pediatra, fisioterapeuta, entre outras diversas especialidades.

## Programa Viva Bem

Fomentamos a prevenção de doenças e promoção de saúde por meio da adoção de hábitos, atitudes e comportamentos saudáveis, focos do Programa de Saúde e Bem-estar e Qualidade de Vida do Bradesco Viva Bem. Todos os funcionários têm acesso ao programa e às suas iniciativas, que estão divididas em três pilares:



Em equilíbrio



Saudável



Em movimento

### Pilar 1: Em equilíbrio

Reúne as iniciativas voltadas à promoção de saúde mental e à prevenção, abordando temas como autoconhecimento, comportamentos, atitudes e estilos de vida, em contextos pessoal, profissional, familiar e social. Conheça alguns exemplos das iniciativas do pilar:

- **Lig Viva Bem**

Serviço de orientação e aconselhamento, com acesso voluntário e gratuito para nossos funcionários e seu grupo familiar. Disponível 24 horas, sete dias por semana; todas as ligações do canal são tratadas de forma confidencial e o atendimento é realizado por profissionais especializados, que fornecem suportes emocional, social, jurídico, orientação financeira, entre outros. Em 2023, foram realizados 291.887 acompanhamentos.

- **Lives de Saúde e Qualidade de Vida**

Encontros virtuais para falar com os funcionários sobre

depressão, ansiedade, alimentação saudável e prática de exercícios físicos. Os temas são escolhidos de acordo com a demanda de diversos canais e das lideranças, além de ser uma iniciativa focada em prevenção, promoção de saúde e qualidade de vida. Em 2023, foram realizados 83 eventos, com a participação de 30.983 funcionários.

- **Programa Práticas de Gestão**

Nos encontros virtuais voltados às lideranças da Organização, aproveitamos para abordar as práticas de uma liderança saudável e respeitosa, incluindo 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.

» **SAIBA MAIS**  
em nosso [Relatório de Capital Humano](#).

## Programa de Saúde Mental

Lançado em 2022, de forma pioneira, reforça a importância do autoconhecimento, do autocuidado e dos pequenos hábitos que podemos adotar para priorizar nossa saúde e nosso bem-estar. O Programa foca no acolhimento aos funcionários, propiciando a criação de uma cultura preventiva em saúde mental e em cuidado integral de corpo e mente, conectado ao programa nutricional e à prática de atividades físicas, com o programa Vem Pra Pista.

Também disponibilizamos conteúdos sobre segurança psicológica no trabalho, práticas de gestão, autoconsciência, autocuidado, ressignificação, autoconhecimento e equilíbrio. Ainda, realizamos encontros virtuais periódicos com participantes especialistas, que abordam as temáticas de saúde mental, propiciando momentos de interação e reflexão, por meio de orientações gerais sobre comportamentos, sinais e sintomas de adoecimento psíquico.

Em 2023, 29.531 funcionários participaram das palestras e 1.213 funcionários acessaram os conteúdos assíncronos disponibilizados. Também reforçamos aos funcionários os canais de atendimento psicossociais disponíveis a eles e seu núcleo familiar, de forma confidencial e gratuita, além de oferecermos contatos ativos para apoio e acolhimento aos funcionários que estão retornando de licenças parentais ou psiquiátricas.

## Pilar 2: Saudável

Em nosso Programa, reforçamos a consciência de que a saúde vai além da ausência de doenças, abrangendo boa alimentação, hidratação, qualidade do sono, acompanhamentos de pressão arterial, glicemia e perfil lipídico, além de campanhas de vacinação e programas especiais para saúde integral. A seguir, destacamos algumas iniciativas:

- **Programa de apoio nutricional**

Para incentivar a alimentação saudável e hábitos que promovam o bem-estar, disponibilizamos até quatro consultas gratuitas com nutricionista para funcionários e núcleo familiar. Em 2023, foram realizados 3.000 atendimentos nutricionais.

- **Programa de reabilitação profissional**

Disponibilizamos aos funcionários que estão em processo de reabilitação pela Previdência Social apoio na volta ao trabalho, com entrevista social, avaliação médica e acompanhamento com equipe multiprofissional.

- **Ações de prevenção oncológica**

De outubro a dezembro, englobando o Outubro Rosa e o Novembro Azul, oferecemos aos funcionários e seus dependentes no plano de saúde a isenção da coparticipação na realização de exames relacionados à detecção precoce dos cânceres de mama e próstata. Também realizamos campanhas e palestras on-line com médicos especialistas, para promover conscientização.

- **Apoio médico e Canais de Telemedicina**

A equipe médica do Viva Bem monitora e acompanha nossos funcionários por meio de contato telefônico ativo. São oferecidos também canais de telemedicina por meio do aplicativo Saúde Digital, da Bradesco Saúde, com disponibilidade de videoconsulta com médico especialista, 24h, sete dias por semana.

## Pilar 3: Em movimento

Fomentamos a qualidade de vida, incentivando a prática de atividades físicas por meio de iniciativas como:

- **Parcerias**

Descontos e vantagens em salões de beleza e academias em todo o Brasil, contribuindo para a melhora da autoestima e o bem-estar do nosso público interno.

- **Vem pra Pista**

Em nossa matriz, mantemos um amplo espaço arborizado com piscinas, praça de esportes com quadras poliesportivas, bicicletário e pista de atletismo para uso de funcionários e suas famílias. Educadores físicos direcionam as aulas de treinamento funcional, ritmos, ioga, pilates, hidroginástica, corrida e alongamento. O cronograma de atividades leva em consideração as estações do ano, garantindo, assim, a prática de exercícios durante todo o período. Disponibilizamos, ainda, aulas on-line de ioga e pilates por meio de uma assessoria esportiva. Em 2023, tivemos 67 mil acessos ao complexo esportivo da Cidade de Deus, sendo que 3.096 acessos são referentes a participações nas aulas.



# Cliente em foco

GRI 2-6

Para nós, os clientes vêm primeiro. Por isso, durante nossos 81 anos de legado, nos mantemos atualizados às suas mudanças de comportamento e perfil. Cada vez mais digitais, os clientes estão mais autônomos e exigentes, priorizando soluções práticas e, principalmente, personalizadas.

Unimos a voz do cliente ao uso de inteligência de dados por meio de métricas que norteiam nossa tomada de decisão. Como resultado, desenvolvemos e aprimoramos soluções que se tornam cada vez mais relevantes para o cliente.

## Experiência do cliente

Com mentalidade *data driven* e trabalhando em arquitetura *cloud*, temos profissionais multidisciplinares focados em promover a melhor experiência para os clientes, independentemente do canal de interação, tanto em serviços financeiros quanto não financeiros.

Também realizamos o cruzamento de dados internos e de mercado, que geram *insights* e *roadmaps*, especificando o que é mais relevante para os nossos clientes.

Assim, aplicamos essas informações a um processo de criação “*end-to-end*” associado à metodologia ágil, para proporcionar jornadas mais intuitivas e personalizadas.

Ampliamos nossa atuação em segmentos diversos que envolvem o cliente, sua rotina e seus gostos, buscando promover integração desses elementos aos serviços financeiros que oferecemos via canais e plataformas digitais.

### Plataformas digitais

Atualmente, disponibilizamos 17 grandes Plataformas Digitais, estruturas gerenciais com atendimento remoto, via telefone, WhatsApp, chat ou videoconferência, que atendem clientes dos segmentos Exclusive e Prime com perfil digital. Em 2023, contabilizamos mais de 1,2 milhão de clientes, sendo 852.895 Exclusive, 96.635 pessoas jurídicas e 244.829 Prime.

Contamos, ainda, com a Agência Digital Bradesco Private Bank, que atende 23.376 contas<sup>1</sup> do segmento.

### App Invest+ Bradesco

Permite que os clientes consolidem seus investimentos no Banco, Ágora, Bradesco Vida e Previdência e outras instituições, além da B3. No app, é possível ter uma visão organizada por meio de posições, gráficos, classes de ativos que compõem as carteiras, rentabilidade e a valorização, além de acesso a conteúdos da Ágora, para investir cada vez mais.

<sup>1</sup> Base nov/23.

## My account

Conta internacional 100% digital

Aberta pelo próprio app Bradesco pessoa física, a My Account é uma conta com isenção<sup>2</sup> de tarifa tanto na abertura quanto na emissão de cartão. Entre os benefícios, estão:

- Saques e compras em 195 países
- Conversão automática para 180 moedas (pela bandeira Visa);
- Transferência entre contas Bradesco e My Account a qualquer hora/dia
- Cotação baseada em dólar comercial
- Cartão personalizável com pagamento por aproximação
- Cartão virtual para compras on-line

Cerca de 130 mil contas abertas em cinco meses

<sup>2</sup> As regras de contratação do produto estão disponíveis no app Bradesco.

Confira algumas das melhorias desenvolvidas no ano:

### App Bradesco

- Com foco em reforçar a segurança, expandimos o uso da biometria facial, melhorando também a experiência do cliente. A nova medida teve adesão de 83% dos clientes.
- Incluímos a funcionalidade “Lembrar agência e conta”, possibilitando mais autonomia para o cliente, mais personalização do *login* e mais segurança.
- Passamos a oferecer o agendamento de Pix com recorrências.
- Disponibilizamos uma nova fatura de cartões, com apresentação dos lançamentos em tempo real, com versão em PDF e melhorias na usabilidade.
- Desenvolvemos um novo menu de empréstimos, que simplifica a vida do cliente durante a contratação de crédito. Ao informar o valor necessário,

o cliente recebe as melhores ofertas — taxas reduzidas, melhor prazo, produto mais adequado —, com o comparativo simplificado. Para concluir, basta que ele escolha a melhor opção e finalize a jornada em poucos passos, tudo sem sair do app Bradesco.

### App Net Empresa

- Desenvolvemos um novo espaço de comunicação dentro do app Net Empresa. Além de reforçar o autosserviço do cliente PJ, a novidade se apresenta como uma vitrine de comunicações personalizadas e de ofertas, com possibilidade de jornada de contratação direto no app.

### Internet Banking

- Desenvolvemos melhorias na plataforma, como a devolução de transferências Pix e a movimentação em fundos de investimentos fora do horário. Para o Net Empresa, disponibilizamos o bloqueio de chaves Pix e a plataforma de recebimentos ASAAS.

### Novas Parcerias

- Em 2023, a Amazon Brasil lançou seu primeiro cartão de crédito em parceria com Bradesco e Mastercard. O novo cartão de crédito tem anuidade zero, oferece aos clientes um robusto programa de recompensas e parcelamento estendido de até 15 vezes na Amazon.com.br.

### Global Solutions

- Disponibilizada para os clientes Corporate, a solução faz a gestão de fluxo de caixa de diversas transações financeiras, permitindo que o cliente monitore contas correntes mantidas em diferentes bancos de forma simultânea.

### BIA

- Reforçamos constantemente as funcionalidades da BIA, principalmente em segurança. Em 2023, a BIA atuou como uma *concierge* para o cliente, avisando em casos de suspeita de fraude em cartão de crédito e transações Pix, e agilizando a manifestação e tratativa desses casos.

- Novas funcionalidades também foram implementadas, como a notificação de vencimento CDB e LCI, a realização de Pix pelo WhatsApp e o esclarecimento de dúvidas sobre o Open Finance.

### Facilidades

- Com a jornada de crédito pessoal com garantia de investimento, os clientes podem utilizar investimentos CDB para a contratação do crédito.
- O Boleto Híbrido possibilita o recebimento de pagamentos por código de barras e QR Code.

### Bradesco Shop

- Um marketplace que atende as necessidades do cliente para além do universo financeiro e que impulsiona a oferta das melhores soluções com base na inteligência de dados.

**SAIBA MAIS**  conheça outras soluções que entregamos aos nossos clientes em [Cidadania Financeira](#).

# Acessibilidade

GRI G4 FS14

Há 24 anos, iniciamos a implantação de diversas soluções, buscando garantir às pessoas com deficiência a autonomia no acesso aos nossos serviços e produtos financeiros. O lançamento de caixas de autoatendimento acessíveis, SAC exclusivo para pessoas com deficiência auditiva e o desenvolvimento de campanhas de marketing acessíveis são alguns exemplos. Também nos destacamos no atendimento em Libras em agências, antes que se tornasse uma exigência regulatória.

Nossos projetos são pensados e desenvolvidos para atender às diretrizes de acessibilidade. Seguimos conceitos e boas práticas de acessibilidade, como design inclusivo, WCAG, Emag, normas da ABNT e desenho universal, conforme aspectos trazidos pela Lei 13.146. Além disso, atualizamos-nos constantemente e mantemos uma equipe dedicada à realização de testes e *workshops* com foco em disponibilizar plataformas cada vez mais acessíveis para todos os públicos, independentemente da necessidade.

Apoiados por novas tecnologias, seguimos dedicados ao tema por meio de iniciativas focadas na conexão com comunidades, no empoderamento e minimização de barreiras para o acesso à informação, bancarização e inclusão digital.

Reforçamos nossa história e compromisso com a acessibilidade por meio de aperfeiçoamentos de testes e constantes atualizações focadas na centralidade do cliente. Para nós, acessibilidade é sinônimo de respeito e inclusão.



**SAIBA MAIS**

em [Cidadania Financeira](#).



## Principais iniciativas de acessibilidade



### Fone fácil

Nossos clientes com deficiência visual contam com o Atendimento Eletrônico por Comando de Voz 24 horas por dia. A ferramenta também está acessível à pessoa com deficiência auditiva e de fala via 0800 722 0099.



### Central SAC

Utilizamos o Aparelho de Telecomunicação para Surdos, facilitando o atendimento ao cliente com deficiências auditivas e de fala por meio de um teclado e visor especiais.



### Autoatendimento

As máquinas do Bradesco cumprem integralmente a norma ABNT 15250, oferecendo audiodescrição e Libras para serviços selecionados.



### Público 60+

Escutamos a voz de todos os públicos, incluindo os 60+, para construirmos soluções inteligentes para todos os clientes. Dessa forma, apresentamos recursos tecnológicos direcionados, como o app personalizado para consultas e transações de contas de benefício INSS. Outra medida é a transformação das comunicações dos canais físicos e digitais para reforçar a clareza das informações. Nesse caminho, criamos o site [bradescoaposentados.com.br](https://bradescoaposentados.com.br), que conta com soluções financeiras e não financeiras como cursos on-line, dicas de saúde, bem-estar, cultura e lazer. Essa preocupação nos leva para outra frente que tratamos com extrema importância, que é a questão da segurança, um ponto muito delicado especialmente para esse público. Nosso desafio é fazer com que os clientes se sintam seguros no autoatendimento dos canais digitais. Para isso, realizamos ações constantes de comunicação sobre medidas de segurança e prevenção a fraudes. Essas medidas aproximam os clientes dos canais digitais Bradesco e geram mais conforto, tanto na adesão quanto na rotina financeira.



### Extrato

Para correntistas com deficiência visual, disponibilizamos o extrato consolidado mensal em braille ou fonte ampliada, facilitando o acompanhamento das movimentações financeiras.



### Site institucional

Nosso site é projetado para ser acessível, com conteúdo pensado para públicos não letrados e com deficiência auditiva, incluindo tradução para Libras e atendimento nesse idioma de segunda a sexta, das 8h às 20h.



### Cartões

Cartões de crédito ou débito em alto-relevo estão disponíveis para pessoas com deficiência visual, acompanhados de um kit em braille ou fonte ampliada, promovendo autonomia no acesso à informação.



## Satisfação do cliente

GRI 3-3

Construímos nossa trajetória como um banco de portas abertas para todos e seguimos com o propósito de aprimorar a cada dia nossos produtos e serviços.

Realizamos pesquisas e estudos para compreender o comportamento do consumidor brasileiro e, assim, nos comprometemos a promover a melhor experiência para o cliente.

O NPS System, método consagrado pelo uso e pelos resultados, tornou-se nossa principal ferramenta para entender o grau de recomendação e a lealdade dos clientes no relacionamento com o Bradesco e direcionar nossos planos de ação. Após a pesquisa de recomendação, nos conectamos com o cliente, entrando em contato e compreendendo, com mais profundidade, seus anseios e necessidades.

Essa abordagem tem trazido ganhos desde sua implantação. Em 2023, atingimos o melhor desempenho de NPS Relacional Banco (Total PF), com aumento de 10 p.p. Os produtos de principal interesse dos clientes contribuíram para esse resultado: conta corrente, cartão de crédito e empréstimos.

Para o aumento de NPS de conta corrente, algumas ações foram cruciais, entre elas: melhorias na fluidez das jornadas de transações no App, como Pix e validação de chave de segurança no celular, que trouxeram mais agilidade, facilidade e priorizaram a segurança.

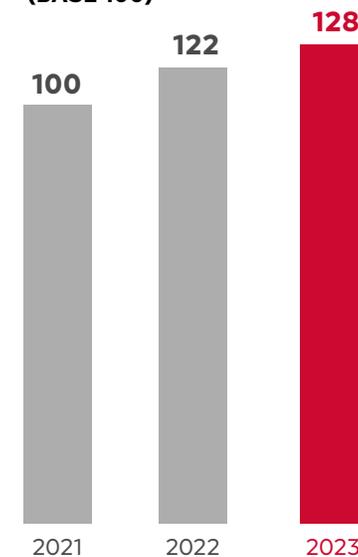
Mais agilidade, praticidade e autonomia também foram os pilares que fundamentaram o crescimento de NPS do produto cartão de crédito, para o qual foram desenvolvidas ações relacionadas ao pagamento digital, de forma a facilitar, por exemplo, o parcelamento da fatura.

Implementações realizadas no aplicativo contribuíram para a evolução na contratação de empréstimos, que se tornou mais rápida e prática, e proporcionaram um incremento no NPS dos produtos de crédito. Uma das implementações oferece um simulador para a contratação, permitindo uma oferta personalizada e transparente, com foco na necessidade específica de cada cliente.

Esses resultados são reflexo do nosso modelo de trabalho baseado na tríade “escutar, aprender e agir” e fortalecem o comprometimento com os nossos clientes.



### CRESCIMENTO DO NPS PESSOA FÍSICA (BASE 100)



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

## Pilares do Net Promoter System



### Escutar (*Inner Loop*)

Momento dedicado a interagir com os clientes que respondem às pesquisas, proporcionando escuta ativa à sua voz.



### Aprender (*Huddle*)

Discussão das informações provenientes do *Inner Loop* em grupos multidisciplinares. Nessa etapa, temos como objetivos:

- Identificar, discutir e entender problemas recorrentes apontados pelos clientes;
- Identificar e compartilhar boas práticas, estimulando o engajamento das áreas envolvidas;
- Elaborar soluções de rápida implementação no dia a dia;
- Priorizar e escalar temas estruturais.



### Agir (*Outer Loop*)

Etapa para agirmos de forma coordenada com toda a organização, com objetivo de ajustar, propor e colocar em prática soluções baseadas na voz do cliente e, assim, promover experiências transformadoras.



## MELHORIA CONTÍNUA

Desde a implementação do Net Promoter System, agimos para entender os reais anseios de nossos clientes. Em 2023, aumentamos em sete vezes o número de ligações para clientes para, por meio de escuta ativa, entendermos com profundidade suas dores e os motivos para a sua satisfação.

## Reconhecimentos

Em 2023, tivemos indicações importantes e fomos finalistas no CCWS - Customer Centricity World Series, em três categorias:

- Best CX Strategy
- Business Change or Transformation
- Solution of the Year

O CCWS é a maior premiação mundial dedicada à experiência do cliente. Conduzido pela Arcet Global, o processo de premiação é feito de maneira independente e robusta, com modelo de pontuação endossado pela University of Chester - Chester Business School e certificado pelo Customer Institute, contando com especialistas experientes como juízes.

Estar entre os finalistas é uma grande honra e demonstra a solidez das soluções baseadas na voz do cliente que estamos desenvolvendo.

## Diligência no relacionamento com clientes e usuários

GRI G4 FS15 • SASB FN-AC-270A.3

Aprimoramos continuamente nossos processos e procedimentos, assegurando o respeito às necessidades, aos interesses, objetivos, perfil e, especialmente, vontade de livre escolha do cliente. Para garantir que os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência sejam incorporados nesse relacionamento, estabelecemos a Política e a Norma de Relacionamento com Clientes e Usuários, que, além de objetivar conformidade e legitimidade de nossos produtos e serviços, definem mecanismos de controle e mitigação de riscos. Nossos funcionários são treinados quanto à conduta esperada nessa interação, habilitando-os a gerir potenciais situações de conflito de interesses.

**Em 2023, 84.873 funcionários foram treinados em pelo menos uma das soluções relacionadas ao tema.**

Para o correto desenvolvimento, estruturação e venda de produtos e serviços financeiros, contamos com a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários e a Norma Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, disponíveis no Sistema Normativo para todo o quadro funcional e administradores. Em conjunto, descrevem diretrizes corporativas e estabelecem regras, procedimentos e responsabilidades na condução desse tema. Para assegurar seu cumprimento, além dos treinamentos disponibilizados, mantemos processos de monitoramento e acompanhamento.

Primando pela satisfação dos nossos clientes, disponibilizamos informações adequadas e transparentes sobre nossos produtos e serviços. Nossas campanhas publicitárias seguem as diretrizes do Conselho Executivo das Normas-Padrão (Cenp), que orientam as entidades representativas, em âmbito nacional, como:

- Associação Brasileira de Anunciantes (ABA)
- Associação Brasileira de Agências de Publicidade (Abap)
- Federação Nacional das Agências de Propaganda (Fenapro)
- Associação Nacional de Jornais (ANJ)
- Associação Nacional de Editores de Revistas (Aner)
- Associação Brasileira de Emissoras de Rádio e Televisão (Abert)
- Associação Brasileira de Telecomunicações por Assinatura (Abta)
- Central de Outdoor

Na publicidade de nossos produtos, aplicamos o respectivo código Susep ou a tarja da ANS, ou da Anbima, uma vez que

eles passaram por avaliação de um órgão regulador antes de serem comercializados. Além disso, sempre solicitamos aos clientes que leiam os materiais complementares que disponibilizamos, em que podem acessar informações mais detalhadas e importantes sobre nossos produtos. Como exemplo, podemos citar as lâminas do produto, relatórios mensais e regulamentos disponíveis no App e no Internet Banking a todos os interessados em nossos Fundos de Investimento. Outro exemplo é o guia de benefícios, com informações sobre o uso seguro de cartões, que os clientes podem acessar no Internet Banking. **GRI 417-1**

Em 2023, não identificamos casos ou manifestações relacionados à não conformidade com leis e/ou códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, nem à comunicação de marketing, inclusive publicidade, promoção e patrocínio. **GRI 417-2 • 417-3 • SASB FN-AC-270A.2 • FN-CF-270A.5 • FN-IB-510B.3**

**SAIBA MAIS**  
em nossa [Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários](#).

## Ouvidoria

GRI 2-25 • SASB FN-CF-270A.4

Desde a criação do Alô Bradesco, em 1985, pioneiro serviço de atendimento ao consumidor, até a estruturação antecipada da Ouvidoria em 2005, antes mesmo da exigência regulatória, temos fortalecido continuamente nossos processos internos e o desenvolvimento do capital humano. Nosso objetivo é garantir que nossos valores sejam efetivamente praticados, refletindo positivamente no relacionamento com clientes e usuários.

A Ouvidoria atua como principal canal de medição com os clientes, acompanhando e analisando as reclamações desde o início até a identificação de melhorias, correção de fragilidades e fortalecimento dos relacionamentos. A governança das reclamações envolve o monitoramento em canais internos (Agências e Central Transacional, SAC/Alô Bradesco, Fale Conosco, 0800 e Cartas) quanto externos (Reclame Aqui, Consumidor.gov.br, Imprensa, Procon e Bacen).

Nosso modelo de atendimento assegura uma resolução eficaz e personalizada das reclamações, permitindo que o mesmo analista responsável pelo primeiro contato acompanhe toda a resolução, garantindo agilidade e qualidade no processo.

Acompanhamos nosso desempenho em *rankings* de reclamações e indicadores de mercado, identificando os principais eventos e impactos, e promovemos discussões em grupos multiáreas sobre suas diversas causas, além de contarmos com ferramentas de inteligência artificial e algoritmos capazes de prever e mapear perfis, possibilitando um processo preventivo para a implantação de projetos e melhorias em produtos, serviços e atendimento, com foco na melhor experiência do cliente e na erradicação das origens de reclamação.

Por fim, realizamos reuniões executivas periodicamente, inclusive com o Comitê de Auditoria, para conhecimento do cenário de manifestações dos clientes e usuários e para acompanhamento das melhorias implementadas.

### Em 2023, conseguimos resolver 84% das reclamações em até cinco dias úteis.

Esse compromisso com a excelência nos levou a ser reconhecidos pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) e pela Associação Brasileira das Relações Empresa e Cliente (ABRAREC) como uma das dez melhores ouvidorias do Brasil em todos os setores econômicos por 12 anos consecutivos, segundo a revista Consumidor Moderno, sendo o único banco a alcançar tal feito em todas as edições do Prêmio Ouvidorias Brasil.

## Mecanismos de queixa

SASB FN-CF-270A.4 • FN-IN-270A.2

### Organização Bradesco

0800 Ouvidoria	66.679
Procon	83.984
Bacen	69.394
Susep	-
ANS	-
Carta/Imprensa	2.966

**TOTAL DE RECLAMAÇÕES APRESENTADAS EM FÓRUNS FORMAIS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR** **223.023**

**SAIBA MAIS** acompanhe a série histórica na [Planilha de Indicadores ESG](#).

# Cidadania financeira

GRI 3-3 • 203-2

Promover a cidadania financeira é um dos nossos objetivos como Organização. Por isso, além de manter um portfólio de produtos e serviços compatível com a variedade de perfis, necessidades e capacidade financeira dos nossos clientes, queremos contribuir com o desenvolvimento de sua saúde financeira e apoiá-los para que administrem de forma consciente seus recursos. Para tanto, mantemos um programa de ações apoiado em quatro pilares integrados:



## EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Apoiar a saúde financeira do brasileiro, por meio de atendimento personalizado, consultivo e instrutivo, contribuindo com sua capacidade de tomar decisões conscientes e de melhor gerenciar suas finanças, para que se torne mais resiliente e preparado para alcançar seus objetivos e suportar os desafios financeiros da vida.



## INCLUSÃO FINANCEIRA

Disponibilizar produtos e serviços financeiros a todos os brasileiros, a fim de incentivar o crescimento de todas as regiões do país.



## PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

Garantir proteção aos clientes e não clientes, incluindo aqueles potencialmente vulneráveis, disponibilizando informações e canais de atendimento em ambiente seguro.



## PARTICIPAÇÃO

Fortalecer o relacionamento com os reguladores, os clientes e a sociedade, com diálogo constante e abertura de processos de melhoria contínua, com base na percepção dessas informações.



## Governança de Cidadania Financeira

Para mantermos a devida governança e uma atuação transversal relacionada a esses pilares, contamos com uma estrutura de gestão robusta, da qual participam diferentes áreas estratégicas da Organização, amparadas por políticas e normas:

### ESTRATÉGICO

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

Define e delibera sobre ações e resultados relacionados à conduta com o cliente, incluindo as iniciativas voltadas à Cidadania Financeira. Composto majoritariamente por membros da Diretoria Executiva, reúne-se trimestralmente.

### TÁTICO

#### Comissão de Cidadania Financeira

Implementa estratégias e metas que assegurem a promoção da cidadania financeira, bem como acompanha os resultados e a efetividade das iniciativas que impulsionem a inclusão e a educação financeira, a proteção ao consumidor e o seu engajamento e conscientização, visando à sua saúde financeira.

### OPERACIONAL

#### Grupo de Trabalho

Por meio de encontros semanais, o grupo formado por profissionais de diversas áreas da Organização acompanha o gerenciamento do tema e os resultados das ações implementadas.

#### Área de Cidadania Financeira

Equipe dedicada à gestão corporativa do tema, atua no suporte e engajamento das áreas envolvidas em frentes e iniciativas voltadas à Cidadania Financeira. Centraliza a definição, o acompanhamento, a análise e monitoramento de indicadores, propondo planos de ação, objetivos e metas.

Fomos o primeiro banco brasileiro a assinar o Compromisso com a Saúde e Educação Financeira (PRB) e atuamos em um grupo de trabalho com outros 28 bancos signatários, com o objetivo de definir métricas comuns para mensurar saúde e inclusão financeira, além de discutir caminhos de impacto positivo em diferentes contextos.

Para potencializar essa agenda e reforçar a nossa governança, mantemos o acultramento dos nossos funcionários por meio de capacitações e comunicações nos canais internos da Organização.

**SAIBA MAIS**  
em [Acultramento](#).

Consideramos essencial a presença dos critérios relacionados à cidadania financeira em todas as fases de relacionamento com o cliente. Por isso estão incluídos no processo de desenvolvimento de novos produtos e serviços e são considerados nas ações comerciais. Além disso, disponibilizamos canais de atendimento eficazes para a proteção e participação dos nossos clientes e usuários, proporcionando um ambiente de negócios seguro e confiável, com benefícios sociais e econômicos significativos.

**SAIBA MAIS**  
em [Ouvidoria](#).

## Inclusão financeira

GRI 203-2 • GRI G4 FS13

Nascemos como um banco de portas abertas para atender todo perfil de clientes no território brasileiro. Reafirmando nosso propósito, ao longo de mais de 80 anos de história, assumimos o protagonismo em inclusão financeira, ao possibilitar o acesso de todos, especialmente os grupos subservidos pelo sistema, considerando sua pluralidade e as diferenças geográficas do nosso país.

Como subservidos, consideramos as pessoas com renda mensal de até dois salários-mínimos e/ou que morem em municípios com baixo desenvolvimento humano (IDHm), conforme *ranking* do Atlas Brasil<sup>1</sup>.

Monitoramos anualmente o número de contas abertas por pessoas com esse perfil como um indicador de contribuição que as nossas iniciativas de inclusão financeira trazem a esses grupos. Em média, esse número representa 8% do total de aberturas de contas na organização e, em 2023, correspondeu a 457.572 novas contas.

Além do portfólio de produtos, também oferecemos soluções para facilitar o acesso das pessoas ao sistema bancário, ao crédito e a informações financeiras: por meio do Bradesco Expresso e dos pontos de atendimento (PAs), estamos presentes em todas as regiões do País — inclusive em pequenos municípios ou cidades afastadas, cuja oferta de serviços bancários ainda é baixa. Em 2023, registramos 115 agências ou unidades de negócios, 705 PAs e 2.957 unidades do Bradesco Expresso em 1.591 cidades onde não há outra instituição financeira (agência bancária, posto de atendimento ou cooperativa de crédito).

Democratizamos o acesso ao sistema bancário também com inovação e evolução tecnológica. Alcançamos os mais diferentes públicos com nossas plataformas e meios digitais gratuitos e acessíveis, que disponibilizam serviços financeiros diversificados:

**Digio** – Banco digital criado em 2016, disponibiliza conta 100% digital e gratuita,

além de produtos e programas de benefícios como DigioClub, DigioCashback e Descontinho, para compras em lojas e sites parceiros. Tem o objetivo de ofertar tudo o que o cliente precisa em um só lugar, com eficiência e simplicidade, apostando em tecnologia e inovação.

Em 2023, registrou 7 milhões de contas totais, com um crescimento de 38% em relação ao mesmo período de 2022, e uma carteira total de R\$ 6,2 bilhões.

O Digio é reconhecido como excelente pelos clientes nas lojas de aplicativos (iOS e Android) e no Reclame Aqui, com índice de avaliação 8,2 e selo RA1000.

**Next** – Criado em 2017 como uma plataforma digital voltada para a geração hiperconectada, busca simplificar a vida das pessoas, oferecer soluções para facilitar a gestão financeira e ser um parceiro para que os clientes alcancem seus sonhos e objetivos. Seu portfólio inclui serviços financeiros e não financeiros como

conta corrente, cartões, investimentos, empréstimos, seguros, benefícios em parceria com mais de 35 marcas no *hub* de mimos, integração com carteiras digitais, entre outros. Encerrou 2023 registrando 4,6 bilhões de transações processadas — um crescimento de 26% comparado ao exercício anterior. Esse resultado e a evolução em todos os Indicadores de Satisfação dos Clientes, refletem o foco na ativação e aumento da principalidade com os clientes.



### SAIBA MAIS

Conheça nossas ações de inclusão financeira entre os ribeirinhos em [Atuação na Amazônia](#).

<sup>1</sup>Fonte: *Ranking* elaborado por Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil - Atlas Brasil. Pnud Brasil, Ipea e FJP, 2022. Disponível em: <http://www.atlasbrasil.org.br/ranking>

## Bradesco Expresso

Estamos expandindo para um modelo de ilha dentro de nossa base de correspondentes, com uma estrutura-padrão e uma pessoa dedicada ao negócio nos estabelecimentos parceiros. Encerramos 2023 com aproximadamente 200 pontos e pretendemos expandir esse modelo no próximo ano. Com essa iniciativa, nossos correspondentes têm acesso a uma identidade diferenciada, padronização do atendimento e um portfólio maior de produtos, levando a um aumento em sua receita.

Em dezembro de 2023, começamos o projeto-piloto de nossa nova plataforma, que integra todos os nossos produtos em um único ambiente, acessível por uma única senha.

Ampliaremos o acesso ao nosso portfólio de produtos aos nossos correspondentes e levaremos ainda mais treinamentos, com um conteúdo uniforme e padrão, a fim de que todos tenham acesso à mesma didática.

Iniciamos o ano de 2024 com alguns produtos como conta corrente, cartão de crédito, limite de crédito pessoal, cheque especial e seguro de vida. Já em janeiro, disponibilizamos a antecipação do FGTS e o crédito pessoal, e, ao longo do ano, acrescentaremos mais 14 produtos, contemplando inclusive produtos para não correntistas. A intenção é termos 22 produtos dentro da plataforma por meio de APIs até o final do ano.

Assim, seguimos ampliando nossa presença em diversos locais, alcançando mercados mais remotos e estabelecendo parcerias robustas, para promover uma distribuição mais equitativa.

Ao longo de 2023, fomentamos diversas situações emblemáticas de inclusão financeira, promovendo o desenvolvimento local. Em uma delas, um supermercado localizado em uma região ribeirinha da Amazônia aumentou seu faturamento em 10x ao se tornar um correspondente bancário do Bradesco. Isso contribuiu para o aumento da contratação de pessoas na região e movimentou a economia local.

## Inclusão de jovens e crianças

Oferecemos soluções personalizadas e adequadas para a inclusão de jovens e crianças, assegurando o acesso e educação financeira.

### Click Conta

É destinada a crianças e adolescentes de até 17 anos. Idealizada para ser o primeiro contato desse público com o sistema bancário, oferece serviços como mesada programada, limite de movimentação diária e cartão exclusivo. Em 2023, foram abertas mais de 113 mil contas.

### NextJoy

Desenvolvida em parceria com a Disney, é uma conta 100% digital, com a proposta de unir pais e filhos — de 0 a 17 anos — no tema educação financeira, em que a mesada pode ser programada e os gastos, monitorados. Além de contar com mimos exclusivos, cartão de débito e funcionalidades como pagamentos, recarga de celular, Pix, entre outras soluções financeiras, no app, as crianças podem acessar trilhas educacionais elaboradas por pedagogos, com dicas de como cuidar do dinheiro, e cumprir missões, equilibrando conquistas a responsabilidades. Em 2023, implantamos novas interfaces, *gift cards*, novos parceiros de benefícios e ampliamos as ações para ativação e uso das funcionalidades, contribuindo para um aumento de 31% no número de contas e mais de 87 milhões de transações realizadas.

### Ágora Kids e Ágora Universitário

Nossa casa de investimentos, a Ágora, também disponibiliza programas voltados ao público infanto-juvenil. O Ágora Kids é exclusivo para clientes Ágora com até 17 anos de idade e oferece uma trilha de educação financeira por meio de cartilhas. Voltado aos jovens que estão cursando a graduação, o Ágora Universitário oferece, além de produtos de investimento acessíveis a partir de R\$ 1,00, a possibilidade de o jovem se inscrever no Ágora Challenge, uma competição que envolve a gestão de uma carteira de investimentos em cenários simulados. Em 2023, o Ágora Challenge reuniu 600 estudantes de 32 universidades públicas e privadas de 22 estados brasileiros.

### Conta Universitária Bradesco

Desenvolvida para estudantes universitários, pode ser aberta sem comprovação de renda, com tarifa diferenciada. Oferece produtos e serviços bancários e não bancários exclusivos, como crédito universitário para parcelamento de mensalidade e cursos on-line que podem valer como horas complementares. Em 2023, foram abertas mais de 307 mil contas. No portal exclusivo, 33 mil clientes acessaram os cursos.

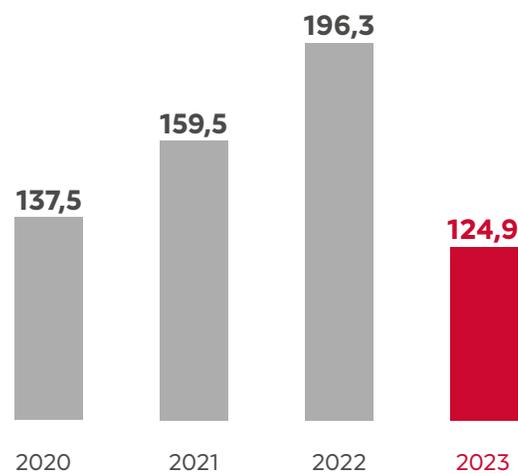
## Inclusão financeira para micro e pequenas empresas

SASB FN-CB-240a.4

Estamos comprometidos em apoiar os microempreendedores individuais (MEI) no enfrentamento aos principais desafios ao seu desenvolvimento e crescimento. Ao oferecer soluções financeiras acessíveis e adaptadas às suas necessidades, temos conseguido ampliar nossa base de clientes e fortalecer nossa posição nesse mercado.

Conheça algumas de nossas soluções voltadas ao desenvolvimento de micro e pequenos empresários:

### NOVAS CONTAS MEI (EM MILHARES)



### Plataforma MEI

Provedor de serviços financeiros e não financeiros destinados aos microempreendedores individuais. Em 2023, 25.345 pessoas se cadastraram para acessar soluções, treinamentos e conteúdos para o desenvolvimento dos seus negócios, contribuindo para contabilizarmos um total de 1,1 milhão de acessos. A plataforma é responsiva para que todos os empreendedores possam consumir e acessar seus produtos e serviços, por internet ou celular.

### Arranjos Produtivos Locais (APLs)

SASB FN-CB-240A.1

Nosso portfólio possui soluções voltadas a empresas de pequeno e médio portes inseridas no contexto de APLs — aglomerações de empresas e empreendimentos localizados em um mesmo território, que apresentam especialização produtiva e possuem alguma articulação e governança. Somos o único banco privado nesse nicho e nosso trabalho atende a mais de 75 mil empresas, de 252 setores, em 1.026 municípios. Em 2023, captamos mais de oito mil novas empresas.

### Microcrédito Produtivo Orientado (MPO)

Direcionado aos micro e pequenos negócios com faturamento anual de até R\$ 360 mil, o MPO contribui com a geração de trabalho e renda, na medida que possibilita aos empreendedores impulsionarem suas atividades produtivas, direcionando os recursos para a aquisição de bens, equipamentos, ampliação do negócio ou como capital de giro. Também atuamos no 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 2023, nossa carteira era de R\$ 0,9 bilhão.

» SAIBA MAIS em [Negócios Sustentáveis](#).

## Boas práticas no relacionamento com CPV

### Guia de Boas Práticas de Relacionamento com os Vulneráveis

2023

FEBRABAN  
FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS

- Compartilhar informações

## Clientes potencialmente vulneráveis

GRI G4 FS14

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.

Para isso, capacitamos os nossos funcionários, por meio de curso específico para o atendimento personalizado desse perfil de cliente, com dicas para atendê-lo adequadamente, apresentando claramente as características dos produtos e serviços contratados, de modo a certificar-se de que o cliente tem total consciência do que está adquirindo. Os gerentes de nossas agências são apoiados por uma ferramenta de gestão, para adequadamente acompanharem os CPVs identificados.

Tendo em vista a necessidade de oferecer um atendimento adequado às necessidades desse público, nossa Ouvidoria mantém uma esteira distinta, com parecer conclusivo em menor prazo nos canais de reclamações de 1ª Instância, Ouvidoria (0800), Procon, Banco Central, Carta, Imprensa, Reclame

Aqui e Consumidor.gov.br. Em 2023, mais de 53 mil reclamações foram registradas por clientes potencialmente vulneráveis com grau “alto” e “muito alto”.

Nosso atendimento foi avaliado com nota 3,8 em dezembro/2023, o que demonstra uma melhoria na satisfação do cliente, se compararmos com resultado de janeiro/2023 (nota 3,22). Quanto à satisfação com a solução dada às reclamações registradas nesse canal, atingimos a nota de 3,43 em dezembro/2023, o que também demonstra evolução na percepção do cliente, se compararmos com janeiro/2023 (nota 2,94)<sup>1</sup>.

Além disso, realizamos 24 fóruns específicos destinados à implementação de melhorias no tratamento de reclamações registradas por esses clientes em nossos canais de atendimento.

<sup>1</sup> Dados obtidos a partir da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria, em que são avaliados o atendimento e a solução dada à reclamação, com notas de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

## Educação financeira

GRI G4 FS16 • SASB FN-CB-240A.4

Pensando no impacto que podemos exercer sobre a qualidade de vida dos nossos clientes, desenvolvemos soluções de educação e informação que contribuam para sua autonomia e equilíbrio financeiro. Também consideramos esses impactos tanto no momento de criar, desenvolver ou redefinir produtos e serviços quanto na capacitação dos nossos profissionais, permitindo que desenvolvam o olhar de orientação, inclusão e adequação financeira em suas interações com clientes.

**Em 2023, verificamos mais de dois milhões de acessos aos conteúdos que disponibilizamos, com foco em promover a educação financeira.**

### Portal de Educação Financeira

Aberto ao público, traz dicas e conteúdos sobre as melhores práticas de controle orçamentário e contratação de produtos e serviços. Em 2023, recebeu 1,1 milhão de acessos.

### Portal Unibrad

Disponibilizamos artigos e notícias, *podcasts*, *e-books* e cursos sobre educação financeira. Em 2023, a página teve mais de 450 mil acessos.

### Momento Investidor

*Podcast* que trata de assuntos relacionados à economia e ao mundo de investimentos de forma acessível. Em 2023, contabilizamos 220 mil acessos.

### Semana Enef

Participamos da ação organizada pelo Fórum Brasileiro de Educação Financeira, que promove a educação financeira para o público em geral, por meio de vídeos e *posts* em redes sociais e rádios.

### Programa Unibrad Conexão

Agrupa projetos de mentoria on-line e atividades presenciais, com o objetivo de capacitar jovens negros, famílias que possuam pessoas com deficiência, migrantes e refugiados, comunidades indígenas e alunos de escolas públicas em educação financeira e habilidades socioemocionais. Desde sua implantação, o programa já beneficiou mais de 750 pessoas, contando com a participação de mais de 250 voluntários.

### Ágora Academy

Comprometidos com a educação financeira e com a democratização do acesso ao mercado, desenvolvemos a plataforma em parceria com as maiores escolas de negócios do país. Nela, disponibilizamos mais de 100 cursos de capacitação, certificações financeiras, pós-graduação e MBA, sendo 58 deles gratuitos.

### Conteúdo Ágora

Informação e conteúdos isentos e de qualidade para apoiar os clientes em sua tomada de decisão na hora de investir. O Ágora Play promove quatro *lives* diárias durante todo o pregão. O Ágora Cast publica dois *podcasts* diários, o Morning Call e o Fechamento de Mercado, além de conteúdos especiais, como o semanal Café com Mercado, a trilha Tirando do Papel, Ágora Recebe, Falando com o Gestor, entre outros. No Ágora Insights, o cliente dispõe da maior cobertura de empresas listadas em bolsa, por meio de relatórios, recomendações e análises. Em 2023, a plataforma Ágora Academy e os canais somados tiveram mais de 293 mil visualizações.



**SAIBA MAIS**  
em [Voluntariado](#).

## Ações de apoio e orientação financeira

Ao longo do ano, promovemos iniciativas de orientação e apoio para reorganização financeira:

### Comunicação personalizada

Para os clientes com contratos a vencer ou vencidos, por meio de notificações, apresentamos soluções para que possam se reorganizar financeiramente. Em 2023, atendemos 2,2 milhões de clientes por meio de serviços e produtos de reorganização financeira e prorrogação de cerca de 2,8 milhões de contratos.

### Reorganização financeira

Com o crédito pessoal Reorganização Financeira, 300 mil clientes Pessoa Física agruparam diversas dívidas em um só contrato, organizando suas finanças.

### Programa Desenrola

Participamos do Programa Desenrola, lançado pelo Governo Federal, com condições especiais e descontos ampliados para a quitação ou parcelamento dos valores vencidos, contribuindo para a regularização de pendências financeiras de pessoas físicas. Em 2023, 200 mil clientes puderam renegociar suas dívidas em atraso. Ao todo, foram R\$ 1,9 bilhão renegociados.

Também oferecemos alternativas acessíveis para nossos clientes manterem o controle de suas finanças, possibilitando a criação de sua reserva de emergência e uma rotina de investimentos para alcançarem seus objetivos:

### Gerenciador financeiro

Durante a jornada em nossos canais de relacionamento, promovemos a organização financeira por meio de informações personalizadas e visão completa de toda sua situação financeira. Desde 2021, registramos 110,3 milhões de acessos ao nosso gerenciador financeiro - disponível para clientes Pessoa Física como "Meus Bancos", no App Bradesco, e como "Bancos da Empresa", para clientes Pessoa Jurídica, no App Net Empresa.

### Produtos de investimento

Disponibilizamos produtos com liquidez diária, que permitem aos nossos clientes começarem a investir pequenos valores. É o caso da tradicional Poupança, que possibilita aplicações a partir de R\$ 0,01, e do CDB Fácil, para aplicações a partir de R\$ 100,00. Em 2023, aproximadamente 27,3 milhões de clientes possuíam esses produtos.

### Invest fácil

Forma simplificada e acessível de os clientes seguirem, dentre as carteiras de ações recomendadas pelos nossos analistas, aquela que mais combinar com seu perfil e objetivos. Essas carteiras são espelhadas nos cinco fundos de investimento em ações ágora index: top 10, dividendos, arrojada, small caps e diversificação, que permitem aplicações a partir de R\$ 1,00.

### PrevJovem Bradesco

Uma previdência privada contratada para criança ou jovem de até 24 anos, com contribuições a partir de R\$ 50 mensais e várias possibilidades de fundos que podem ser utilizadas para a concretização de projetos futuros. Encerramos 2023 com 21.169 propostas e 20.282 participantes.

Além dessas iniciativas, mantemos parceria com a Febraban, apoiando o desenvolvimento de projetos e novas funcionalidades de educação financeira disponibilizadas no portal [meubolsoemdia.com.br](http://meubolsoemdia.com.br)

## Acultramento

Realizamos treinamentos e ações de engajamento sobre saúde financeira aos operadores das centrais de atendimento, além de disponibilizarmos protocolos de atendimento para promover mais acolhimento e orientação aos nossos clientes.

Mantemos também o acultramento dos nossos funcionários por meio de comunicações nos canais internos da Organização. Em 2023, tivemos mais de 36 mil participações em ao menos uma das 30 soluções de aprendizado focadas em educação financeira.

Para empresas parceiras e instituições apoiadas pelo Bradesco, disponibilizamos um portfólio de palestras sobre o bem-estar financeiro, ministradas por nossos facilitadores. Os temas abordados são: finanças pessoais, finanças femininas, crédito consciente, saindo do endividamento e investir para realizar. Em 2023, contabilizamos mais de 5 mil participações.

# Fornecedores

GRI 2-6 • 23 • 2-24 • 2-29

Os fornecedores são parceiros imprescindíveis para alcançarmos nossas metas e entregarmos as melhores soluções aos clientes, sempre com qualidade e eficiência.

Em 2023, nossa base registrava 7.172 fornecedores cadastrados. No ano, foram homologados 1.696 novos fornecedores, sendo que 1.772 encerraram o ano com contratos ativos.

Para se tornar nosso fornecedor, é preciso passar por um processo de homologação, por meio do qual avaliamos a conformidade das empresas sob os pontos de vista cadastral, comercial, econômico-financeiro e socioambiental. As questões socioambientais analisadas abrangem práticas trabalhistas, proibição de trabalho análogo ao escravo ou infantil, riscos ambientais e mídia negativa.

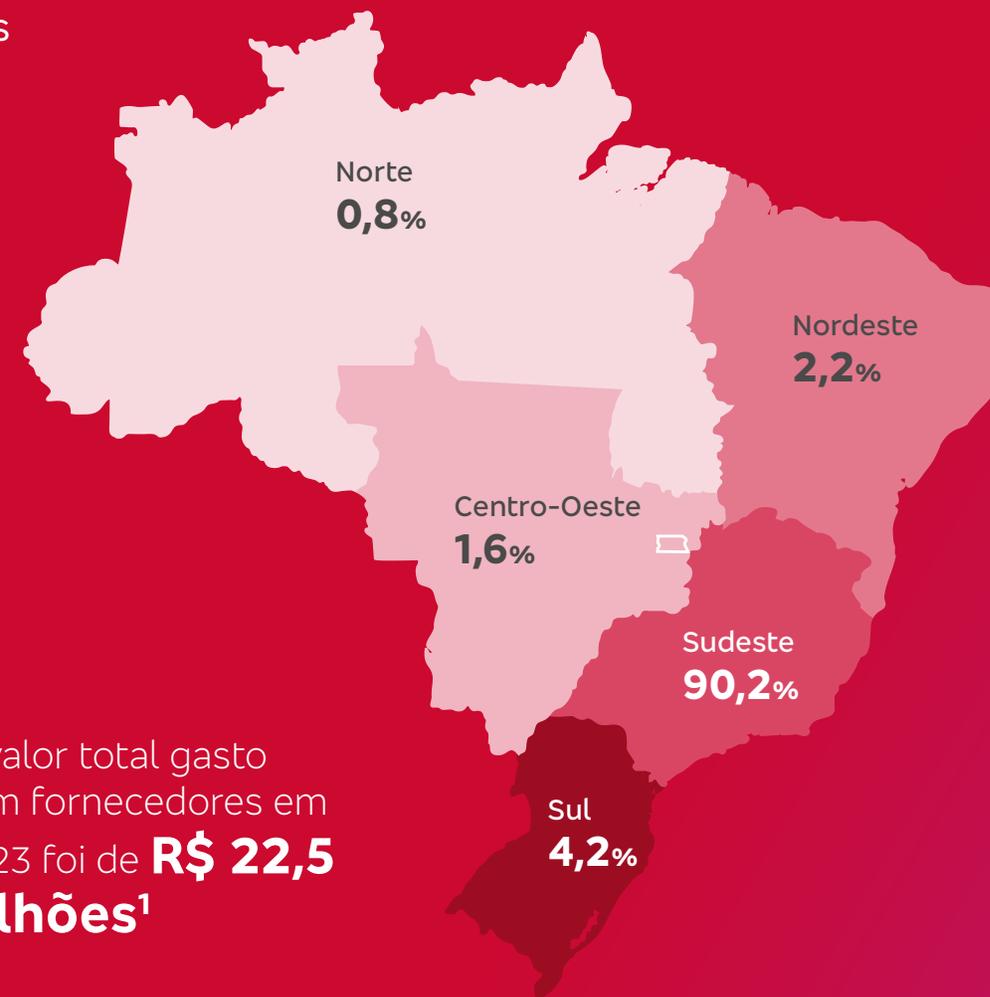
Uma vez homologado, nosso fornecedor se compromete com nosso Código de Conduta Ética, dentre outras políticas e normas. Todos os nossos contratos possuem cláusulas sobre trabalho forçado e infantil, anticorrupção e outros aspectos socioambientais.

## Gastos com fornecedores locais

GRI 204-1

Priorizamos as parcerias com fornecedores locais ou próximos às nossas instalações, para incentivar a economia das diferentes localidades em que estamos presentes e impulsionar o desenvolvimento de fornecedores de menor porte.

**Em 2023, mantivemos parcerias com fornecedores em todo o território brasileiro**, distribuídos conforme a concentração dos nossos núcleos administrativos e rede de agências e a disponibilidade local de produtos e de prestadores de serviços.



O valor total gasto com fornecedores em 2023 foi de **R\$ 22,5 bilhões<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Total da Organização Bradesco - Banco Bradesco e Grupo Bradesco Seguros, incluindo as unidades no exterior.

Nota: A distribuição dos percentuais no mapa do Brasil considera somente Banco Bradesco (R\$ 19,2 bilhões). Outras informações relacionadas aos fornecedores do Grupo Bradesco Seguros, estão disponíveis em seu [site de sustentabilidade](#).

Nota 2: A soma de porcentagens no mapa totaliza 99%, porque 1% dos gastos foi realizado por nossas subsidiárias no exterior.

## Monitorar e desenvolver

Com o intuito de mitigar riscos, periodicamente monitoramos nossa base de empresas cadastradas. As pesquisas incluem apontamentos como trabalho escravo e infantil, áreas embargadas e contaminadas, entre outros. Caso seja identificado algum apontamento impeditivo, o fornecedor é bloqueado para contratações futuras.

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.

Por meio dessa análise, geramos um relatório, no qual os fornecedores são enquadrados em diferentes níveis, de baixo a altíssimo risco. Nos casos de classificação como alto ou altíssimo risco, comunicamos os respectivos gestores de contratos para alinhamento. Em 2023, foram feitas 337 análises financeiras.

Monitoramos, ainda, o quanto nossos fornecedores dependem financeiramente do Bradesco. Essa avaliação é feita para 100% da nossa base de contratos ativos.

### Programa Fornecedor Mais Sustentável Bradesco

O relacionamento com nossos fornecedores é pautado por recomendações presentes em uma série de normas, políticas e programas internos, com destaque para nossa Política de Compras, Código de Conduta Ética do Profissional de Compras e Fornecedor Mais Sustentável Bradesco (FSBRA), que é o programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos.

Para a avaliação socioambiental e climática de fornecedores, seguimos o escopo estabelecido em nossa Norma de Riscos Social, Ambiental e Climático. Assim, aqueles que se enquadram nesse escopo, são integrados ao programa. Com foco em promover o desenvolvimento socioambiental de nossos fornecedores, realizamos auditorias de caráter consultivo, pautadas em três pilares:

#### 1 Responsabilidade social

Contempla diversos temas como saúde e segurança ocupacional, discriminação e assédio, diversidade e inclusão, relação e atendimento aos acordos sindicais estabelecidos, saúde e bem-estar,

empregabilidade de minorias, remuneração equitativa, além da existência de políticas, normas e compromissos relacionados a esses temas e, em especial, aos direitos humanos. São verificados os mecanismos de reclamações disponíveis, assim como ações mitigatórias, medidas corretivas e planos de melhorias implementados, e o envolvimento e comprometimento da gerência e alta direção nas análises e planos de ação. Avalia, ainda, a existência de funcionários indígenas, imigrantes ou refugiados regularizados.

#### 2 Meio ambiente

Avaliação que inclui a verificação de toda a documentação relacionada a licenciamento (de operação, quando aplicável, e alvará de funcionamento) e sistema de gestão e controle ambiental, incluindo políticas, normas, processos e resultados reportados. Especialmente, verificamos as existências de um plano de gestão de resíduos sólidos e de um programa de gerenciamento de emissões de gases de efeito estufa, contemplando a elaboração do inventário anual de emissões e o reporte ao CDP.

#### 3 Governança

Avalia temas como ética, anticorrupção, segurança da informação e continuidade

de negócios e gestão da cadeia de fornecedores, que inclui a avaliação de como os nossos fornecedores monitoram os seus próprios fornecedores.

Após as auditorias, o fornecedor estabelece um plano de ação para cada oportunidade de melhoria e não conformidade identificada, que é avaliado e monitorado periodicamente pelo auditor.

### Novos fornecedores contratados com base em critérios sociais e ambientais

GRI 308-1 • 414-1

	2023
Total de novos fornecedores que foram considerados para contratação	1.696
Total de novos fornecedores homologados com base em critérios sociais e ambientais	1.696
Percentual de novos fornecedores contratados com base em critérios sociais e ambientais (%)	100



#### SAIBA MAIS

acesse a série histórica em [Planilha de Indicadores ESG](#).

Em 2023, auditamos 100% dos fornecedores críticos em questões socioambientais, totalizando 90 empresas que pertencem aos setores de obras civis, impressão de materiais, vestuários, cadeia da madeira, comunicação visual, fabricação de equipamentos de infraestrutura, fabricação de cartões, fabricação de equipamentos de tecnologia de informação e serviços de transportes, de vigilância, de retaguarda, de agência e manutenção de aeronaves e de veículos. No *checklist* de auditorias do setor de Call Center, crítico do ponto de vista social, adicionamos questões exclusivas.

Além das categorias críticas, auditamos ao menos um fornecedor de cada categoria em 2023, totalizando 82 auditorias presenciais e 318 auditorias remotas ou de autoavaliação.

Com o foco no desenvolvimento e implementação das melhores práticas ESG, incentivamos nossos fornecedores a também aderirem a compromissos voluntários, ajustados aos que assumimos.

Anualmente, revisamos o programa, aumentando o número de aspectos relevantes verificados na auditoria. Ainda assim, percebemos uma crescente conformidade socioambiental dos nossos fornecedores.

## Fornecedores com impactos negativos potenciais e reais

GRI 308-2 • 414-2

	Fornecedores de mão de obra	Demais fornecedores
<b>Impactos Sociais</b>		
N.º de fornecedores avaliados com relação aos impactos sociais, no período de relato	1.824	1.696
N.º de fornecedores identificados como causadores de impactos sociais negativos, reais e potenciais	25	0
N.º de fornecedores identificados como causadores de impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais, com os quais melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	9	0
N.º de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos com os quais as relações foram encerradas em decorrência da avaliação	0	0
% de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos com os quais foram acordadas melhorias em decorrência da avaliação realizada	36	0
% de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos com os quais as relações foram encerradas em decorrência da avaliação	0	0
<b>Impactos Ambientais</b>		
N.º de fornecedores avaliados em impactos ambientais, no período de relato		1.696
N.º de fornecedores identificados como causadores de impactos ambientais negativos		12
Impactos ambientais negativos significativos – reais e potenciais – identificados na cadeia de fornecedores		Área embargada e área contaminada
N.º de fornecedores identificados como causadores de impactos ambientais negativos significativos – reais e potenciais – com os quais foram acordadas melhorias como decorrência da avaliação realizada		12
% de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos – reais e potenciais – com os quais foram acordadas melhorias como decorrência da avaliação realizada		100
N.º de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos – reais e potenciais – com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação		0
% de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos – reais e potenciais – com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação		0



### SAIBA MAIS

acesse a série histórica em [Planilha de Indicadores ESG](#).

Para evitar atuação com fornecedores que possuem trabalho forçado ou análogo ao escravo, realizamos o monitoramento da Lista Suja do Cadastro de Empregadores, publicado e atualizado pelo Ministério do Trabalho e Previdência. Também verificamos, no escopo de auditorias do Programa FSBRA, o respeito aos direitos humanos, observando se o fornecedor possui contrato de trabalho com seus funcionários e os respectivos comprovantes de pagamento, além de observarmos se existe o direito de filiação a sindicatos e associação de classes. Identificada qualquer ocorrência, possuímos diretrizes para aplicar medidas impeditivas ou restritivas, conforme governança interna. **GRI 407-1**

A proteção ao direito da criança e do adolescente também é verificada no processo de auditoria. Em caso de Jovem Aprendiz, analisamos se há documento comprobatório relacionado a alguma instituição de ensino, conforme a legislação vigente. **GRI 408-1**

Por fim, avaliamos a adequação de nossos fornecedores às Normas Regulamentadoras que visam à Saúde e Segurança do Trabalho e se existem canais de denúncia disponíveis aos contratados. **GRI 409-1**

Identificamos que 5% dos nossos fornecedores apresentam maior potencial de risco por pertencerem a categorias críticas dos pontos de vista social e ambiental. Conforme o resultado da avaliação, implementamos processos de mitigação ou remediação para todos eles. Em 2023, não foi identificado nenhum caso de violação aos direitos humanos. Assim, nenhuma ação de remediação foi necessária.



### Fornecedores que podem apresentar riscos significativos em direitos humanos

**GRI 407-1 • 408-1 • 409-1**

Trabalho infantil	90
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	90
Trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso	90
Liberdade sindical e negociação coletiva	90



#### SAIBA MAIS

acesse a série histórica em [Planilha de Indicadores ESG](#).

## Engajamento de fornecedores

GRI 2-29

Mantemos diversas iniciativas para engajarmos nossos fornecedores e os estimularmos a aperfeiçoarem continuamente sua gestão dos aspectos ESG.

### Desafio Sou Fornecedor Multiplicador

É um incentivo para que nossos fornecedores desenvolvam sua cadeia de fornecimento e implementem boas práticas de gestão e engajamento de seus fornecedores. No site Bradesco Fornecedores, disponibilizamos uma série de dicas para auxiliá-los nesse processo. Considerando também o seu engajamento no Programa de Auditorias do FSBRA, as melhores práticas identificadas são reconhecidas no Encontro Bradesco de Fornecedores.

### Oficinas de fornecedores

Em 2023, realizamos cinco oficinas on-line, com foco no desenvolvimento dos nossos fornecedores, abordando os seguintes temas:

- Programa Fornecedor Mais Sustentável Bradesco;

- Mudanças Climáticas;
- Integridade nos Negócios com Perenidade;
- Melhores Práticas em Diversidade, Equidade e Inclusão Racial;
- Educação Financeira.

Participaram das oficinas, ao todo, 926 profissionais, representando 435 empresas.

### Cartilha

Disponível publicamente em nosso site de Fornecedores, a Cartilha de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos é mais um instrumento de disseminação de conhecimento sobre sustentabilidade. No documento, abordamos diversos temas relevantes, como 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.

**SAIBA MAIS**  
em nossa página  
[Bradesco Fornecedores.](#)



Registro do 21º Encontro Bradesco de Fornecedores

## Encontro Bradesco de Fornecedores

Anualmente, realizamos um encontro para compartilhar os valores da Organização Bradesco, disseminar conhecimento a respeito de diversos temas relacionados ao desenvolvimento sustentável e direitos humanos e estimular ações de responsabilidade socioambiental. A cada edição, abordamos um tema relacionado à sustentabilidade: Ética e Integridade em Tempos de Crises, em 2020; Diversidade e Inclusão, em 2021; Transformação na Cadeia de Suprimentos, em 2022.

Historicamente, esses encontros ocorriam no final de cada exercício. Contudo, o encontro que deveria ocorrer no final de 2023 foi transferido para o primeiro quadrimestre de 2024, em função de uma mudança estratégica.

# Comunidade

Nossa presença em todos os municípios brasileiros nos põe em contato com todas as classes sociais e regiões, com os mais diversos perfis econômicos e as mais variadas necessidades. E é para esse público que buscamos gerar valor positivo por meio de várias frentes de atuação.

No capítulo sobre cidadania financeira, descrevemos as ações mais alinhadas ao dia a dia do nosso negócio.

A seguir, apresentamos as principais iniciativas de cunhos social, esportivo e cultural que apoiamos para estimular o desenvolvimento nas comunidades onde estamos presentes.



**SAIBA MAIS**  
em [Cidadania Financeira](#).

# Investimento Social Privado

## GRI 203-2

Como um dos maiores doadores privados do país, investimos em diversos projetos e iniciativas para contribuir para as demandas socioambientais alinhadas ao nosso propósito.

Toda nossa atuação em Investimento Social Privado (ISP) segue as diretrizes estabelecidas em nossas políticas e normas de doações e de patrocínios, além de ser direcionada pela Estratégia Corporativa, os pilares estratégicos de sustentabilidade (Cidadania Financeira, Agenda Climática e Negócios Sustentáveis) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) priorizados pelo Bradesco.

Em 2023, direcionamos R\$ 1,1 bilhão para ISP, sendo R\$ 112,6 milhões em recursos próprios, R\$ 894,5 milhões por meio da Fundação Bradesco e R\$ 124,2 milhões por meio de doações e patrocínios incentivados.



**SAIBA MAIS**  
acesse a série histórica em [Planilha de Indicadores ESG](#).

## Investimento Socioambiental da Organização (em R\$ milhões)

### RECURSOS PRÓPRIOS

Doações sociais	21,1
Patrocínios	91,5
<b>TOTAL</b>	<b>112,6</b>

### FUNDAÇÃO BRADESCO

Valor investido	885,7
Bradesco Esportes e Educação <sup>1</sup>	8,8
<b>TOTAL</b>	<b>894,5</b>

### INICIATIVAS - LEI DE INCENTIVO

Cultura - Rouanet	78,0
Esporte	3,9
Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)	16,2
Saúde - Pronon e Pronas	10,0
Idoso	16,2
<b>TOTAL</b>	<b>124,2</b>

**TOTAL DO INVESTIMENTO SOCIOAMBIENTAL 1.131,3**

<sup>1</sup> Programa apoiado pela Fundação Bradesco

## Principais projetos apoiados em 2023

- Favela 3D (Digital, Digna e Desenvolvida):** Parceria com o Instituto Gerando Falcões para transformação sistêmica em territórios de vulnerabilidade no Brasil, com foco na melhoria da qualidade de vida dos moradores através de intervenções urbanas, educacionais, sociais e de desenvolvimento econômico. Em 2023, a parceria beneficiou 1.135 famílias.
- Programa Educação:** Parceria com instituições de acolhimento de Curitiba e região metropolitana do Paraná, no fomento do desenvolvimento psicossocial de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social. Em 2023, o programa beneficiou 400 crianças e adolescentes.
- Projeto Integração Empresa-Escola:** Atividades culturais e desportivas oferecidas na Associação Recreativa dos Funcionários da Atlântica Bradesco (ARFAB) para mais de 1000 crianças durante o contraturno escolar da Fundação Bradesco no Rio de Janeiro/RJ.
- Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD):** Por meio de doações e patrocínios, apoiamos há

26 anos a instituição, reconhecida pelo atendimento completo e de excelência para a reabilitação de pessoas com deficiência física e pacientes ortopédicos.

- A parceria, desde 1998, viabilizou a construção de 10 novas unidades e contribuindo com mais de 354 mil atendimentos.
- Projeto Longevidade:** Reúne várias iniciativas, incluindo o Portal Viva a Longevidade, com mais de 500 mil acessos; o *podcast* e *videocast* Comece Agora, com 9 novos episódios; o Fórum Internacional da Longevidade – já em sua 11ª edição, patrocinado pela Bradesco Seguros e organizado pelo Centro Internacional de Longevidade Brasil (ILC-BR). Em 2023, tivemos a retomada do Fórum da Longevidade, chegando à sua 16ª edição.
- Circuito Cultural Bradesco Seguros:** Patrocínio e apoio a projetos nas áreas de música, dança, artes plásticas, teatro, literatura e exposições, além de outras manifestações artísticas, em diversas regiões do Brasil. Além disso, em 2023, foram patrocinados 23 espetáculos em 14 cidades.

## Parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica

Parceiros desde 1989, contribuimos para o plantio de 34 milhões de árvores nativas em uma área equivalente a 17 mil hectares e impactando 1.350 municípios em nove estados brasileiros: BA, CE, MG, MS, PR, RJ, RS, SC e SP. Esse volume representa mais de 80% de toda a restauração florestal realizada pela instituição.

### Atlas dos Remanescentes Florestais da Mata Atlântica

Patrocinamos anualmente a principal iniciativa de monitoramento da vegetação nativa da Mata Atlântica no país. Esta, mapeia via satélite o bioma com o objetivo de manter os dados atualizados, sendo fundamental para o desenvolvimento de novos estudos e estratégias para assegurar a proteção do bioma, além de contribuir com a gestão ambiental e o aprimoramento da legislação e políticas públicas voltadas a conservação e recuperação.

# Fundação Bradesco

GRI 203-2

Maior projeto de investimento social privado do país, desde 1956, investe em educação como alicerce do desenvolvimento integral de crianças e jovens em todo o território nacional, por meio da promoção de ensino gratuito e de excelência em diversas frentes de atuação. Suas escolas são instaladas prioritariamente em regiões onde há acentuada vulnerabilidade socioeconômica, contribuindo para o desenvolvimento da região a partir do impacto transformacional na vida dos alunos e nas comunidades ao seu entorno. A Fundação Bradesco acompanha cada um de seus alunos da Educação Básica por, aproximadamente, 13 anos, suportando-os com todos os itens necessários para garantir aprendizado igualitário em todas as regiões do Brasil.



**40** escolas próprias nos 26 Estados brasileiros, incluindo Distrito Federal



**R\$ 9,5 bilhões** investidos nos últimos 10 anos (valores atualizados)



**R\$ 894,5 milhões** investidos em 2023



**+ de 42 mil** alunos (crianças, jovens e adultos) atendidos em 2023

**SAIBA MAIS** em [Fundação Bradesco](#).



## Escola Virtual

Portal de *e-learning* dedicado a oferecer cursos gratuitos e 100% on-line em diferentes áreas de interesse, como desenvolvimentos pessoal e profissional, metodologias de aprendizagem, negócios e inovação, produtividade, programação e tecnologia da informação. Em 2023, cerca de 2 milhões de usuários concluíram ao menos um dos cursos disponíveis no portal.

**SAIBA MAIS** em [Escola Virtual](#).



## Programa Bradesco Esportes e Educação

Incentivamos o esporte como atividade de apoio ao desenvolvimento de crianças e jovens através do Programa Bradesco Esportes e Educação. Há mais de 30 anos, oferecemos ensino de vôlei e basquete femininos em nosso Núcleo de Formação para meninas de 8 a 18 anos de idade, orientando sobre cidadania, saúde e desenvolvimento de possíveis talentos. O objetivo do Núcleo é garantir direito de acesso ao esporte, por meio de atividades cotidianas, orientadas por professores de educação física, treinadores e preparadores técnicos e pela participação em eventos esportivos internos e externos. Fazemos isso nas escolas da Fundação Bradesco, Centros Esportivos municipais, Centros Educacionais Unificados (CEUs), escolas estaduais e particulares e no nosso Centro de Desenvolvimento Esportivo, todos localizados no município de Osasco/SP, com cerca de 1.850 meninas atendidas.

Além disso, o programa possibilita o empoderamento e o protagonismo das nossas atletas na comunidade, promovendo novas oportunidades para que todas desenvolvam seus diferentes potenciais.

**SAIBA MAIS** em [Bradesco Esportes e Educação](#).

# Voluntariado

GRI 203-2

Desde 2007, por meio do Programa Voluntários Bradesco, 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 ao propósito da Organização Bradesco e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) instituídos pela ONU, gerando benefícios para a comunidade e contribuindo ativamente para o desenvolvimento de competências e habilidades entre os voluntários.

**Em 2023, mais de 12 mil funcionários e estagiários participaram de iniciativas de voluntariado, contando mais de 50 mil horas de dedicação, sendo 19.174 horas dentro do horário de expediente.**

Para fortalecer a agenda e nossa conexão com outros setores, participamos do Comitê Gestor do Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial (CBVE). O Conselho é uma rede de empresas, institutos e fundações que têm o objetivo de promover o voluntariado empresarial, proporcionando um espaço de construção coletiva e de diálogo, em benefício da sociedade.

## Confira as principais iniciativas corporativas:

### Mentorias on-line:

desenvolvido em parceria com o Instituto Joule, tem foco na empregabilidade e empreendedorismo de jovens negros em situação de vulnerabilidade social. A iniciativa teve início em 2021 e já desenvolveu sete turmas, engajando mais de 500 voluntários e beneficiando 509 jovens em 200 cidades de todas as regiões do Brasil. Após a mentoria, 94% dos jovens declararam maior clareza sobre seus objetivos pessoais e 92% deles se sentem mais confiantes para processos seletivos.

### Negócios Sustentáveis:

em parceria com a Junior Achievement Brasil (JA Brasil), voluntários do Bradesco levaram conceitos relacionados ao desenvolvimento sustentável para 394 jovens de escolas públicas em Belém/PA,

Manaus/AM, Osasco/SP e São Paulo/SP. Os encontros abordaram temas como empreendedorismo sustentável, economia circular e consumo consciente, apresentando novas possibilidades de empreender de maneira mais sustentável. Entre os jovens participantes, 96% tiveram contato com conceitos sobre sustentabilidade e negócios sustentáveis pela primeira vez. A Junior Achievement é pioneira no desenvolvimento de programas de empreendedorismo para crianças e jovens na América Latina.

### Voluntários MAIS:

gincana socioambiental para desenvolvimento de ações alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) priorizados pelo Bradesco. A edição de 2023 teve duração de três meses

e engajou quase dois mil voluntários, distribuídos em 83 equipes em todas as regiões do Brasil. Foram desenvolvidas 1.375 atividades socioambientais, beneficiando 10.674 pessoas de 108 instituições.

### Campanha Nacional para Doação de Sangue:

desenvolvida em parceria com o Programa Viva Bem e com o Banco de Sangue de São Paulo, incentiva a doação de sangue em todo o Brasil. Em 2023, realizamos a 10ª edição da campanha e, desde sua implementação, registramos mais de três mil doadores, que contribuíram para, pelo menos, 12 mil pessoas.

### Viva a Mata Atlântica!

Funcionários do Bradesco e seus familiares participaram de atividades no Centro de Experimentos Florestais SOS

Mata Atlântica, na Cidade de Itu, interior de São Paulo. A iniciativa tem por objetivo engajar e proporcionar conhecimento sobre o bioma e a importância da conservação ambiental por meio de atividades teóricas e práticas. Ao longo de 2023 foram realizadas 3 ações, em parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica. Com esse projeto, conquistamos o Prêmio Aplauda 2023, na categoria “Destaque em Sustentabilidade”.

**SAIBA MAIS**  
em nosso [Portal Voluntários Bradesco](#).

# Investidores

GRI 2-29

Para garantir proximidade com o mercado, construímos nosso relacionamento com os investidores de forma clara, íntegra e objetiva, mantendo esse público informado sobre nossas perspectivas, metas, estratégias e nosso desempenho, de forma tempestiva e transparente. Apresentamos essas informações em encontros, reuniões e *conference calls*, além de as mantermos disponíveis em nosso site de Relações com Investidores.

Em 2023, interagimos com mais de 1.500 investidores nacionais e internacionais de 1.109 fundos por meio de *conference calls*. Participamos de 20 conferências nacionais e internacionais e realizamos 14 *Non Deal Roadshows* (NDRs).

# Governos e reguladores

GRI 2-29 • 207-3

Como uma instituição financeira privada sediada no Brasil, fazemos parte do Sistema Financeiro Nacional (SFN), que é regulado por órgãos normativos como o Conselho Monetário Nacional (CMN), o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e o Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPC).

Mantemos relacionamento com um conjunto de entidades supervisoras do SFN, que fiscalizam o cumprimento das normas criadas por órgãos normativos. Entre elas, destacam-se o Banco Central do Brasil (BCB), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a Superintendência de Seguros Privados (Susep) e a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc).

Destacamos, também, o nosso vínculo com a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), principal entidade representativa do setor bancário brasileiro. Com a entidade,

mantemos o compromisso de fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade, contribuindo para os desenvolvimentos econômico, social e sustentável do país. Também contribuimos com discussões regulatórias e de aperfeiçoamento da legislação objetivando a adoção das melhores práticas e a constante evolução do tema.

Contamos com um conjunto de programas para promoção de transparência e aderência às regulamentações e recomendações dos órgãos reguladores ou autorreguladores e dos códigos de conduta ética aplicáveis às nossas atividades. Também participamos de diversas iniciativas setoriais e multissetoriais de sustentabilidade, com as quais assinamos compromissos de aprimorar nossos processos e práticas.

 **SAIBA MAIS**  
em Ética.

## Relacionamento com instituições

GRI 2-28

Fortalecemos o nosso papel enquanto agentes de transformação e promotores do desenvolvimento socioeconômico, atuando em parceria com instituições setoriais. Esse relacionamento nos permite dialogar com diversos públicos, participar da elaboração de políticas de autorregulação, da estruturação de ações conjuntas com outras instituições e influenciar positivamente a sociedade.

Em 2023, nossa contribuição financeira a essas instituições foi de R\$ 50.239.284,27. As cinco mais significativas foram:

- **Federação Brasileira de Bancos (Febraban):** R\$ 31.683.768,96  
<http://portal.febraban.org.br>
- **Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde):**  
R\$ 5.439.578,17  
<https://fenasaude.org.br/>
- **Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS):** R\$ 4.081.447,11  
[www.abecs.org.br](http://www.abecs.org.br)

- **Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi):**  
R\$ 3.008.742,67  
<https://fenaprevi.org.br/>
- **Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip):** R\$ 1.226.466,08  
[www.abecip.org.br/institucional-about-us/a-abecip](https://www.abecip.org.br/institucional-about-us/a-abecip)

### Contribuições (R\$ milhões)

	2023
Lobby, representação de interesses ou similar	0,0
Campanhas políticas/candidatos locais, regionais ou nacionais	0,0
Associações comerciais ou grupos isentos de impostos (por exemplo, grupos de reflexão)	50,2
Total de contribuições e outros gastos	50,2

**SAIBA MAIS**  
acompanhe a série histórica na [Planilha de Indicadores ESG](#).

## Direitos humanos

GRI 2-23 • GRI G4 FS1

Temos uma política e um posicionamento público de proteção e respeito aos direitos humanos, ajustados a princípios nacional e internacionalmente aceitos, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos e as Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Esses documentos abrangem todas as nossas operações no Brasil e no exterior e contemplam o relacionamento com todas as nossas partes interessadas.

**SAIBA MAIS**  
acesse nossa política [aqui](#)

O tema também é tratado de forma conjunta e integrada a outras políticas e normas internas, como o Código de Conduta Ética, a Política de Sustentabilidade, a Norma de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, a Norma de Riscos Social, Ambiental e Climático, a Política de Diversidade, Equidade e Inclusão e a Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização, entre outras, reforçando e também estabelecendo

diretrizes específicas de direitos humanos para a prevenção aos riscos aos quais estamos expostos nas relações com os nossos funcionários, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade.

Nesse sentido, temos processos de *due diligence* estabelecidos para identificar, de forma proativa e sistemática, os possíveis impactos aos Direitos Humanos e gerenciamos os riscos identificados, elaborando medidas mitigadoras e, quando necessário, atuando na remediação.

Além disso, nossos canais de denúncia também estão disponíveis para recepção de manifestações relativas a eventuais violações aos direitos humanos.

A nossa atuação também é reforçada pela adesão a compromissos voluntários com foco no tema.

**SAIBA MAIS**  
em [Canal corporativo de denúncias](#) e em [Diversidade, Equidade e Inclusão](#).

## Nossas pessoas

Como parte do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, mantemos um processo estruturado para tratar as queixas realizadas por nossos funcionários, colaboradores e demais partes interessadas nos canais de denúncia.

» **SAIBA MAIS**  
em [Responsabilidade social](#).

## Fornecedores

Por meio do programa Fornecedor + Sustentável Bradesco, buscamos identificar, avaliar, monitorar e mitigar os riscos socioambientais inerentes aos serviços e produtos que nos são fornecidos e promover, em toda a cadeia, o respeito aos princípios éticos de integridade e sustentabilidade, com ênfase em Direitos Humanos e gestão socioambiental.

» **SAIBA MAIS**  
em [Fornecedores](#)

## Clientes e parceiros de negócios

Faz parte do nosso escopo de gerenciamento dos riscos sociais, ambientais e climáticos monitorar eventual desrespeito aos Direitos Humanos, especialmente na concessão de financiamentos.

Nos contratos dos correspondentes bancários vinculados a *joint ventures* (JVs), prevemos cláusulas específicas de combate ao trabalho infantil e escravo, além do respeito ao meio ambiente, entre outras. Mesmo que haja autonomia de atuação nas JVs, uma vez que esses profissionais estão subordinados ao código de ética do varejista, distribuimos o nosso Código de Ética para conhecimento e aprimoramento da qualidade e das condições de trabalho. Realizamos visitas periódicas para acompanhamento e, quando identificado possível desvio de conduta, encaminhamos para a avaliação dos altos comitês gestores das empresas parceiras, para que sejam tomadas as devidas providências.

» **SAIBA MAIS**  
em [Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos](#).

## Gestão de ativos

Adotamos medidas para a prevenção de riscos e de potenciais impactos em aspectos ESG nos investimentos. Em nossa Política de Investimentos Responsáveis, estabelecemos diretrizes para a avaliação desses aspectos, incluindo o respeito aos Direitos Humanos e Trabalhistas.

» **SAIBA MAIS**  
em [Investimentos Responsáveis](#).

## Monitoramento de carteira socioambiental com cláusulas de direitos humanos (R\$ milhões)

	N.º	Valor financiado
<b>ENQUADRAMENTO</b>		
Enquadrados nos Princípios do Equador	A	5
	B	8
Não enquadrados nos Princípios do Equador	10	5.023,5
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>10.917,1</b>

Nota: Em 2023, monitoramos 23 projetos, contemplando a avaliação de Direitos Humanos e, por não termos identificado nenhum caso de violação, não houve aplicação de medidas de remediação.

» **SAIBA MAIS**  
acompanhe a série histórica na [Planilha de Indicadores ESG](#).

## Estudo de casos em direitos humanos

### Case 1: Atendimento às comunidades locais afetadas

Entre os projetos analisados em 2023, destacamos o caso de um complexo eólico localizado na região nordeste do país, enquadrado em Princípios do Equador e monitorado anualmente por consultoria independente, com base nos padrões de desempenho do IFC, que incluem a avaliação de aspectos relacionados ao bem-estar das comunidades inseridas em áreas afetadas pelo projeto, suscetíveis ao efeito estroboscópico e aos impactos provenientes da circulação de veículos nas vias de acesso que cruzam as comunidades em direção ao empreendimento, tais como emissão de materiais particulados, riscos de acidentes, entre outros. Em último relatório elaborado por consultoria independente, verificou-se o atendimento das obrigações socioambientais.

### Case 2: Impacto sobre atividades pesqueiras e atendimento as comunidades reassentadas

Também compõe nossa carteira de monitoramento um porto localizado na região sudeste do país, enquadrado em Princípios do Equador, com impactos socioambientais relevantes, tais como: reassentamento das comunidades afetadas, regularização de terras e interferências na atividade pesqueira da região. Anualmente, realizamos o monitoramento socioambiental do projeto, que inclui auditorias presenciais, a fim de verificar o atendimento aos Princípios do Equador e aos padrões de desempenho do IFC, que englobam os impactos supracitados e demais impactos causados pela implantação e operação do empreendimento. Na última campanha de monitoramento, verificou-se o atendimento parcial das obrigações socioambientais previstas em contrato, sendo necessário a readequação do plano de ação.

### Case 3: Impacto sobre comunidades indígenas e sítios arqueológicos

Anualmente realizamos o monitoramento socioambiental de uma usina hidrelétrica, situada no norte do país, enquadrada em Princípios do Equador devido aos seus impactos socioambientais, dos quais destacamos: realocação de comunidades, impactos em povos indígenas e no patrimônio arqueológico, histórico e cultural, sendo esses e os demais impactos gerenciados por meio de um plano básico ambiental e plano de ação para atender aos Princípios do Equador e aos padrões de desempenho do IFC. Através da última auditoria realizada por consultoria independente, verificou-se o atendimento das obrigações socioambientais previstas em contrato.

# Governança

Com uma estrutura sólida e idônea, desde a nossa fundação, adotamos as melhores práticas de governança corporativa do mercado.

## ODS RELACIONADOS



# Governança corporativa

Como empresa privada de capital aberto e ações listadas no Nível 1 de Governança Corporativa da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, temos nossos princípios pautados pelas diretrizes do Código Brasileiro de Governança Corporativa.

Nossas ações também são negociadas na Bolsa de Valores de Nova York (New York Stock Exchange - Nyse), por meio de American Depositary Receipts (ADRs), sujeitas às diretrizes da Securities and Exchange Commission (SEC) e, ainda, na Bolsa de Valores de Madrid, Espanha (Latibex).

A força da nossa governança e a ética que permeia todas as nossas decisões e práticas atestam o nosso compromisso de gerar valor para acionistas, investidores, funcionários, clientes e sociedade.

Em fevereiro de 2024, nosso CEO divulgou ao mercado um plano estratégico, com iniciativas e metas para incremento da lucratividade, retorno e competitividade do banco. Também apresentou uma nova estrutura para acelerar a tomada de decisão e aumentar a centralidade no cliente. Tudo isso pra tornar nosso banco mais ágil, moderno, competitivo e rentável.

## Estrutura de governança

Em conformidade com a legislação, baseada nas melhores práticas de mercado e incorporando aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG), a nossa governança corporativa é composta por um conjunto de princípios, políticas

e regulamentos que regem o nosso processo de gestão, para alinhar e proteger os interesses de nossos funcionários, administradores e acionistas, bem como promover nossos valores e cultura.



Escultura-logo na agência Bradesco Prime da Av. Faria Lima x Av. Juscelino Kubistchek

GRI 2-9 • 2-11

**ASSEMBLEIA DE ACIONISTAS**

**Responsabilidades:** órgão máximo de governança, delibera sobre os nossos negócios e elege integrantes do Conselho de Administração. Suas reuniões podem ser ordinárias ou extraordinárias, sempre convocadas com, no mínimo, um mês de antecedência.

**CONSELHO FISCAL**

**Responsabilidades:** fiscaliza os atos dos administradores, opina sobre o relatório anual da administração e propostas de modificação do capital social, planos de investimento ou orçamentos de capital e distribuição de dividendos, além de denunciar fraudes, erros ou crimes aos órgãos da administração e analisar as demonstrações financeiras trimestralmente.

**Eleição:** pelos acionistas, sendo dois eleitos por acionistas minoritários, com mandato único de um ano.

**Composição:** cinco membros efetivos e cinco suplentes.

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

**Responsabilidades:** estabelece a estratégia corporativa e revisa os planos e políticas de negócios, além de supervisionar e monitorar a Diretoria Executiva, elegendo e destituindo seus membros. Reúne-se ordinariamente doze vezes ao ano e, extraordinariamente, quando necessário. Seu presidente é um membro externo, sem função executiva na Organização.

**Eleição:** pela Assembleia de acionistas, com mandato de dois anos e reeleição permitida.

**Composição:** 11 membros, dos quais quatro são independentes (36%).

**AUDITORIA INTERNA**

**Responsabilidades:** avalia os processos, a fim de contribuir para a mitigação dos riscos e para a eficácia dos Controles Internos, em aderência às Políticas, Normas e Regulamentações Internas e Externas. Atua de maneira autônoma e independente junto aos comitês estatutários e não estatutários. Está pautada por padrões do Institute of Internal Auditors (IIA) e pelas melhores práticas nacionais e internacionais. Abrange serviços de auditoria/inspeção (avaliações no contexto de produtos e serviços, projetos, tecnologia da Informação, rotinas e/ou negócios), exames específicos (fatos ou situações oriundas de demandas, ocorrências, denúncias etc.), monitoramento (afertações de indicadores de risco) e consultoria (aconselhamento e serviços relacionados) no âmbito da Organização Bradesco e, quando aplicável, de terceiros/fornecedores.

**COMITÊS**

**Auditoria** – acompanha as práticas contábeis adotadas na elaboração das demonstrações contábeis e a efetividade da auditoria independente.

**Remuneração** – condução da política de remuneração dos administradores.

**Riscos** – gerenciamento de riscos e de capital.

**Integridade e Conduta Ética** – disseminação e cumprimento dos códigos de Conduta Ética e das Políticas Corporativas.

**Nomeação e Sucessão** – condução da política de sucessão e nomeação de administradores.

**Sustentabilidade e Diversidade** – avaliação do desempenho ESG, definição de iniciativas e estratégias de atuação.

**Estratégico** – suporte à gestão estratégica.

**DIRETORIA EXECUTIVA**

**Responsabilidades:** traça e monitora a execução da orientação estratégica estabelecida pelo Conselho de Administração.

**Eleição:** nomeada pelo Conselho de Administração para mandato de dois anos, permitida a reeleição, e os cargos de presidente do Conselho e de diretor-presidente não podem ser ocupados pela mesma pessoa.

**Composição:** um Diretor-Presidente, seis Diretores Executivos Vice-Presidentes e doze Diretores Executivos.

**COMITÊS EXECUTIVOS**

Auxiliam a Diretoria Executiva em suas atribuições e cada um tem seu próprio Regimento.

## COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GRI 2-9

Conselheiro (a)	Função	Comitês						
		Remuneração	Auditoria	Estratégico	Integridade e Conduta Ética	Riscos	Nomeação e Sucessão	Sustentabilidade e Diversidade
Luiz Carlos Trabuco Cappi	Presidente						● (C)	
Alexandre da Silva Glüher	Vice-presidente	● (C)	● (C)	● (C)	●		●	●
Denise Aguiar Alvarez	Membro							●
Octavio de Lazari Junior	Membro			●	●	●	●	●
Milton Matsumoto	Membro				● (C)	●	●	● (C)
Maurício Machado de Minas	Membro	●		●	●	● (C)	●	●
Samuel Monteiro dos Santos Junior	Membro (I)	●		●		●		
Walter Luis Bernardes Albertoni	Membro (I)				●			●
Paulo Roberto Simões da Cunha	Membro (I)					●		
Rubens Aguiar Alvarez	Membro				●			
Denise Pauli Pavarina	Membro (I)			●				●

(M) Membro do comitê (C) Coordenador (I) Independente

## Governança de riscos e capital

GRI 2-13

Nossa estrutura de gerenciamento de riscos e de capital está em conformidade com as normas emitidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central do Brasil (BCB), e mantém alinhamento com as melhores práticas de gestão.

É composta por comitês, comissões e áreas que subsidiam a tomada de decisão da nossa Alta Liderança, entendida como o Conselho de Administração, o diretor-presidente (Chief Executive Officer – CEO), o diretor de Riscos (Chief Risk Officer – CRO) e a diretoria Executiva.

**As diretrizes básicas de atuação são revisadas, no mínimo, uma vez por ano pelo Conselho de Administração e disponibilizadas a todos os funcionários no Portal Corporativo.**

Contamos, ainda, com os Comitês Executivos de: Acompanhamento de Riscos; de Gerenciamento de Riscos; e PLDFT/Sanções e Segurança da Informação/Cyber. Além disso, possuímos o Comitê Executivo de Produtos, Serviços e Parcerias, e os Comitês Executivos das áreas de negócios que, entre suas atribuições, sugerem os limites de exposição a seus respectivos riscos e elaboram planos de mitigação a serem submetidos para avaliação do Comitê de Riscos e do Conselho de Administração.



## SAIBA MAIS

Sobre a composição de demais órgãos em [Comitês](#).

# Avaliação e sucessão

GRI 2-18

Anualmente, nosso Conselho de Administração é avaliado tanto como órgão quanto em relação aos seus membros, individualmente. Em 2020, a avaliação passou a ser feita por cada integrante em relação a si próprio, a seus pares e ao Conselho. Desde 2021, esse processo de avaliação passou a ser conduzido por uma empresa independente.

As avaliações são realizadas ao longo do ano, por meio de questionários e entrevistas individuais com administradores e membros de Comitês subordinados ao Conselho de Administração. O resultado da avaliação do órgão é apresentado a todo o colegiado ao final de cada ciclo anual.

A avaliação individual, por sua vez, é realizada pelos demais integrantes em caráter de estrita confidencialidade. Cada conselheiro recebe apenas o seu resultado, de forma a assegurar a efetividade da pesquisa.

Na metodologia adotada, são considerados aspectos como experiência, diversidade de competências, estilos de liderança e de comunicação entre os conselheiros, estruturação, agenda, número de reuniões, empenho de tempo para temas tratados nas reuniões, fluxo de informações e ferramentas utilizadas, qualidade das discussões e forma de tomadas de decisões.

O processo de avaliação possibilita a identificação das fortalezas do órgão e dos pontos de melhoria, bem como das ações a serem implementadas, orientando *feedbacks* e submetendo os nomes dos candidatos para possível processo de reeleição, entre outras providências.

**SAIBA MAIS**  
 em [Avaliação dos Membros do Conselho de Administração](#).

Nosso Estatuto Social estabelece mandato unificado de dois anos para os membros do conselho, permitindo que os atuais membros sejam reeleitos até completarem 80 anos de idade. As eleições ocorrem, portanto, a cada dois anos, em Assembleia Geral Ordinária, conforme nosso Estatuto Social e seguindo as diretrizes da nossa Política de Nomeação e Sucessão de Administradores.

Nessa política estabelecemos ainda que o processo para indicação de conselheiros e diretores deve respeitar a disponibilidade de tempo e aspectos de diversidade, como gênero, etnia, cor, idade, estado civil, orientação sexual, escolha religiosa, condição física ou classe socioeconômica, além de experiência e competências técnicas e comportamentais.

GRI 2-10

**SAIBA MAIS**  
 em [Política de Nomeação e Sucessão de Administradores](#) e no [Regimento do Comitê de Nomeação e Sucessão](#).

## Diversidade no conselho de administração

GRI 2-9 • 405-1

**TOTAL DE MEMBROS** 11

Membros independentes (%) 36

### GÊNERO (%)

Homem 82

Mulher 18

### FAIXA ETÁRIA (%)

Abaixo dos 30 anos 0

Entre 30 e 50 anos 0

Acima de 50 anos 100

### COR (%)

Amarela 9

Branca 91

Indígena 0

Negra 0

# Capacitação e engajamento

GRI 2-17

Nossa estrutura de governança possibilita que os membros do Conselho estejam cientes e ajustados aos interesses dos nossos *stakeholders*, integrando os aspectos ambientais, sociais e de governança em sua tomada de decisão, especialmente quando relacionada à supervisão de impactos e ao planejamento estratégico da Organização. A responsabilidade pela perenidade do Bradesco é atribuição da Diretoria, que deve disseminar nossa cultura organizacional, reforçar nossos valores e princípios e respeitar as diretrizes de governança corporativa e de sustentabilidade formalizadas em nossas políticas.

O Conselho revisa anualmente, ou sempre que necessário, a nossa Declaração de Apetite a Riscos e acompanha os resultados por meio de fóruns da Alta Administração e áreas de negócios e controle. Assim, supervisiona a diligência sobre os impactos de nossas atividades na economia, no meio ambiente e na sociedade.

As áreas de negócio e controle mantêm processos de controle e um sistema de alerta que facilita a comunicação e a ação sobre eventos que requeiram da Alta Administração discussão, autorização para exceções ou medidas de adequação, apoiando sua avaliação quanto à coesão dos resultados ao apetite de riscos estabelecido. **GRI 2-12**

O Conselho realiza reuniões semestrais para acompanhar exclusivamente a performance de sustentabilidade e participa do Comitê de Sustentabilidade e Diversidade, que se reúne a cada dois meses. Nessas ocasiões, debatem amplamente as questões que possam ter impacto nos negócios, na sociedade e no meio ambiente, aprovando propostas e planos de ação voltados à implementação de iniciativas relacionadas a esses impactos, como mudanças climáticas, inclusão financeira e mitigação de riscos sociais e ambientais.

Em 2023, entre os assuntos discutidos nesses fóruns, estiveram temas relacionados à agenda climática, diversidade, cidadania financeira, negócios sustentáveis, atuação na Amazônia, entre outros.

Além dos fóruns internos, nossos administradores anualmente participam de eventos nacionais e internacionais, que abordam interfaces e tendências. Em 2023, registramos 27 participações em cursos, congressos e eventos. Destacamos o Congresso Brasileiro de Governança Corporativa, que abordou o tema: Conectando Stakeholders. E o webinar Mudanças Climáticas: Desafios e Oportunidades, tratando, especialmente, do papel das instituições financeiras nesse cenário.



# Remuneração

GRI 2-19 • 2-20

O Conselho de Administração, o Diretor-Presidente e os diretores são remunerados conforme nossa Política de Remuneração dos Administradores. Nenhum administrador ou membro não administrador da Organização é remunerado pelas funções que exerce em nossos comitês.

Para o processo formal de avaliação individual dos administradores, são considerados indicadores de desempenho das áreas e do administrador, conforme suas funções. Entre os indicadores das áreas, estão também aqueles voltados à gestão dos aspectos ESG e ao desempenho do Bradesco nos principais índices e *ratings* de sustentabilidade.

Mesmo com o estabelecimento de metas e objetivos por área, para efeito de remuneração do Conselho de Administração, Diretor-Presidente e Diretoria Estatutária, prevalece o desempenho global da Organização, como modo de fomentar a gestão colegiada e um ambiente favorável ao trabalho em equipe.

O montante global da remuneração é proposto ao Conselho de Administração pelo Comitê de Remuneração. O Conselho, por sua vez, delibera anualmente pela submissão, à Assembleia Geral, de proposta para aprovação do montante global.

Em seguida, o Conselho aprova a remuneração fixa dos administradores, e o Comitê de Remuneração propõe a remuneração variável, por meio da qual se atrela a tomada de decisão ao desempenho de longo prazo. Nela, 50% do valor é pago em espécie ao administrador no momento da aferição do resultado, e os 50% restantes, em ações preferenciais de classe B de emissão da BBD e/ou de ações preferenciais do Bradesco, que ficam indisponíveis por um ano, a contar de sua aquisição. Após esse período, são disponibilizadas em três parcelas iguais, anuais e sucessivas, a depender do resultado da Organização.

## Remuneração da alta direção (%)

GRI 2-19

### Distribuído

Remuneração fixa	42,46
Remuneração variável	56,23
Benefícios de aposentadoria	1,31

## Proporção da remuneração total anual

GRI 2-21

Proporção entre a maior remuneração e a remuneração média da organização	197,88
--------------------------------------------------------------------------	--------

Nota: Considera empregados permanentes de jornada parcial e integral, do banco e empresas ligadas.

### SAIBA MAIS



acompanhe a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).

Para apuração do desempenho global, consideramos o resultado de indicadores como:

- Return On Equity – Ajustado (ROAE)
- Retorno sobre Patrimônio
- Índice de Satisfação de Clientes Global
- Índice de Basileia – Nível I
- Índice de Eficiência Operacional (IEO)
- Dimensões social e ambiental (incluindo a agenda climática) dos índices de mercado
- Índice de Cobertura

# Ética, integridade e transparência

GRI 2-23 • 2-24 • 3-3 • GRI G4 FS1

Ética e integridade são marcas presentes em nosso cotidiano, balizando nossos princípios e cultura. As condutas pessoal e profissional dos administradores, funcionários, estagiários e aprendizes de todas as empresas da Organização são orientadas pelo nosso Código de Conduta Ética, que abrange também terceiros e fornecedores de bens e serviços atuando em nosso nome.

Em 2023, divulgamos uma atualização do nosso Código de Conduta Ética e lançamos uma versão lúdica do documento.

Nele, apresentamos os comportamentos esperados e os que não são tolerados pelo Bradesco, contemplando questões de transparência, conflitos de interesse, informações privilegiadas, valorização das pessoas, responsabilidade socioambiental, atividades político-partidárias e exercício da liderança, além de diretrizes que devem pautar o relacionamento com nossos *stakeholders*, incluindo agentes públicos e pessoas expostas politicamente.

Possuímos, ainda, o Código de Conduta Ética Setorial do Grupo Bradesco Seguros, do profissional de compras, dos auditores e inspetores e do

profissional de mercado financeiro e de capitais da Organização Bradesco.

Além disso, estabelecemos um conjunto de normas, processos e procedimentos para gerenciamento e diligência de cada compromisso direcionado no Código, listados em detalhe no documento.

O nosso Comitê de Integridade e Conduta Ética é responsável por propor ações quanto à disseminação e ao cumprimento dos nossos Códigos de Conduta Ética, corporativo e setoriais, e das regras de condutas relacionadas aos temas de integridade, anticorrupção e concorrencial, de modo a assegurar sua eficácia e efetividade. O Comitê se reporta ao Conselho de Administração e é assessorado pela Comissão de Conduta Ética, que estabelece as ações para prevenção e tratamento de problemas identificados e suas origens, com o objetivo de garantir o cumprimento dos Códigos de Conduta Ética.

Equipes dedicadas respondem pela operacionalização dos processos de gestão e de aculturação sobre os Códigos, seus desdobramentos e temas relacionados, como Anticorrupção, Conflito de Interesses, Integridade, Valorização das Pessoas e Concorrencial.



Capa do documento na versão lúdica



**SAIBA MAIS**  
em [Código de Conduta](#).

# Programas de Integridade e *Compliance* Concorrencial

Nossos Programas de Integridade e de Compliance Concorrencial visam prevenir, detectar e endereçar possíveis comportamentos e atos que descumpram as determinações das Leis Anticorrupção (n.º 12.846/2013), de Defesa da Concorrência (n.º 12.529/2011) e demais Leis, regulamentações infralegais e recomendações dos Órgãos Reguladores ou Autorreguladores e dos Códigos de Conduta Ética aplicáveis às nossas atividades.

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

Em 2023, atualizamos os padrões e parâmetros do Programa de *Compliance*, tendo como base as normas da ISO 37000 e ISO 37001.

## Pilares do Programa de Integridade

### Prevenção do Risco de Corrupção

Elaboração e comunicação de políticas e normas claras e objetivas, além de permanentes treinamentos, *workshops* e palestras para todos os administradores, funcionários, estagiários, aprendizes e colaboradores.

### Monitoramento e Detecção de Condutas Inapropriadas

Monitoramento dos riscos e dos controles relacionados à anticorrupção e à rápida identificação de condutas não aderentes ao Código de Conduta Ética, por meio de relatório de *compliance*, de teste de aderência de controles, 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, profissionais 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.

## Pilares do Programa de *Compliance* Concorrencial

**Comprometimento da Organização:** inserção do tema *Compliance* Concorrencial como um valor fundamental da nossa cultura corporativa e avaliação periódica dos recursos financeiros e humanos destinados ao programa.

**Análise de Riscos Concorrenciais:** identificação, monitoramento e classificação de riscos relacionados a condutas anticoncorrenciais.

**Mitigação de Riscos Concorrenciais:** aplicação de comunicação e treinamento e capacitação de administradores, funcionários, estagiários, aprendizes e colaboradores; desenvolvimento e execução de controles para mitigar riscos concorrenciais; endereçamento de denúncias de condutas anticoncorrenciais e proteção ao denunciante; monitoramento por meio de indicadores; execução de planos de ação para mitigar riscos identificados por auditorias internas e externas; e aplicação de medidas disciplinares.

**Revisão do Programa de *Compliance* Concorrencial:** atualização contínua do programa, considerando a dinamicidade do mercado e das relações comerciais, por meio de acompanhamento de notícias de mercado, novos normativos concorrenciais e jurisprudências, nacionais e internacionais.

# Canal corporativo de denúncias

GRI 2-26 • SASB FN-AC-510A.2 • FN-CB-510A.2 • FN-IB-510A.2

Temos um canal para receber denúncias de assédio de qualquer natureza, discriminação, segurança e saúde ocupacional, exigências trabalhistas e crescimento profissional, desvios éticos, integridade e condutas anticompetitivas.

O canal conta com garantia de sigilo e anonimato, proteção ao denunciante de boa-fé, bem como a possibilidade de consulta ao andamento da denúncia formalizada, por meio do número de protocolo gerado no ato de registro.

Funcionários e colaboradores também podem optar por realizar suas manifestações diretamente ao gestor imediato ou à respectiva diretoria. Todas as denúncias são tratadas individualmente, à luz das diretrizes constantes no Código de Conduta Ética e na Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização.

## Meios disponíveis para denunciar



Portal  
Corporativo



Site Bradesco Relações  
com Investidores



Site  
Institucional



Telefone: 0800 776 4820,  
de 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 e no Next Pirituba.

## Natureza dos relatos

Conduta/Comportamento	75
Postura profissional inadequada	706
Atendimento ao cliente/ usuário	9
Assédio moral	713
Assédio sexual	71
Discriminação	14
Corrupção	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.588</b>

Nota: em 2023, houve duas denúncias sobre Lavagem de Dinheiro, envolvendo clientes, e duas sobre Conflitos de Interesses, as quais estão classificadas como "Conduta/Comportamento".

Ao longo do ano, foram realizados treinamentos e comunicações incentivando a utilização do uso do Canal Corporativo de Denúncias quando fossem identificados indícios de descumprimento ao Código de Conduta Ética. A iniciativa contribuiu para o crescimento de 52% nas denúncias em relação a 2022 (1044), refletindo o nosso compromisso de não compactuar com nenhum tipo de ação ou omissão que viole os princípios de conduta ética ou não respeite os mais altos padrões de integridade.

### SAIBA MAIS

acompanhe a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).

## Resultado da análise

Em apuração	197
Improcedente	696
Parcialmente procedente	434
Procedente	261
<b>TOTAL</b>	<b>1.588</b>

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

## Medidas adotadas

Advertência	29
Reorientação	225
Dispensa	82
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>

Nota: uma única denúncia pode ter um ou mais envolvidos

## Cumprimento de leis e regulamentos

GRI 2-27 • SASB FN-CB-510A.1 • FN-AC-510A.1 • FN-CF-270A.5 • FN-IB-510A.1

Zelamos pelo cumprimento das leis e regulamentos, nas esferas preventiva, extrajudicial e judicial. Atuamos em todas as nossas empresas para avaliar temas que possam gerar variações de processos em determinados segmentos, de modo a conseguir implementar ações preventivas visando mitigar riscos. Essas informações são debatidas em reuniões de comitês para se definir a melhor estratégia de atuação e informadas mensalmente por meio de relatório à Diretoria Executiva.

Em 2023, não tivemos casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos. Consideramos casos significativos de não conformidade ou de pagamento de multas aqueles que geram impactos negativos relevantes para o resultado financeiro do Banco e aqueles que podem causar danos à imagem e à reputação da instituição.



### SAIBA MAIS

em [Política Corporativa Anticorrupção](#) e [Política Corporativa Concorrencial](#).

## Conflitos de interesse

GRI 2-15

Os regimentos internos do Conselho de Administração e o da Diretoria Executiva estabelecem que o administrador deve intervir em qualquer operação social em que tiver interesse conflitante com o da Sociedade ou com o de qualquer empresa da Organização Bradesco.

Nosso Código de Conduta Ética orienta que, diante de qualquer conflito de interesses, o administrador, o funcionário, estagiário, aprendiz ou o colaborador conflitado deve informar o fato tempestivamente ao seu superior hierárquico e a pares que podem estar envolvidos e se afastar, inclusive fisicamente, das discussões e das deliberações em relação ao tema específico.

Seguimos integralmente todas as bases normativas definidas pelos órgãos reguladores e, adicionalmente, de controles e normativos internos, bem como de diversos documentos corporativos que estabelecem as nossas regras de governança, com o objetivo de minimizar possíveis focos de conflito de interesses.

## Comunicado sobre questões críticas

GRI 2-16

Conforme a gravidade e a relevância de uma situação ou denúncia registrada no Canal Corporativo de Denúncias ou em outros meios, as evidências, as conclusões e as recomendações são reportadas à Diretoria Executiva e ao Comitê de Integridade e Conduta Ética, este ligado ao Conselho de Administração.

Quando identificados possíveis indícios de ilicitudes (Resolução CMN n.º 4.859/2020), o caso é submetido ao Comitê de Integridade e Conduta Ética. São elaborados relatórios semestrais, contendo o número de reportes recebidos, as naturezas, as áreas competentes, o prazo médio para tratar a situação e as medidas adotadas. Os relatórios são aprovados pelo Comitê de Integridade e Conduta Ética e pelo Conselho de Administração.

Não foram identificadas preocupações críticas a serem reportadas à Alta Liderança no período coberto por esse relatório.

## Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo (PLDFT)

Temos área dedicada exclusivamente ao tema, com o compromisso de disseminar a cultura PLDFT, engajar e 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.

Fazemos a manutenção de sistemas detectivos, avaliação interna de riscos, bem como 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 às exigências regulatórias/legais.

## Estratégia fiscal

GRI 207-1 • 207-2 • 207-3

Nossa Norma de Conduta e Prática Fiscal estabelece princípios e orientações sobre práticas fiscais a serem adotadas, visando ao cumprimento da legislação vigente nos países onde operamos, com respeito aos princípios de integridade, transparência e prevenção à evasão fiscal.

No Brasil, são tributados os lucros de todas as nossas unidades, incluindo as que estão em paraísos fiscais, pela alíquota brasileira integral.

A norma também determina que o planejamento e a estruturação dos negócios sejam direcionados ao atendimento da legislação e das respectivas condições negociais, visando à proteção da credibilidade e da imagem da Organização, com respeito à responsabilidade socioambiental e às nossas relações com os governos, as autoridades competentes, os clientes e os acionistas.

As alterações da legislação, operações e negócios que possam trazer impactos tributários relevantes, isto é, que ultrapassem 1% do patrimônio líquido do Bradesco ou que tenham relevância

estratégica para a Organização, são avaliadas e deliberadas no Comitê Executivo Tributário. Esse comitê está subordinado ao nosso CEO e é composto por vice-presidentes, além de diretores executivos, diretores e superintendentes das áreas de finanças. Suas reuniões são bimestrais, ou pontuais, conforme necessidade.

Mantemos um time dedicado, com reporte direto à Alta Liderança, responsável pela organização, supervisão e aplicação da Norma de Conduta e Prática Fiscal, incluindo o acompanhamento da verificação de conformidade dos eventos fiscais, defesas administrativas e judiciais.

A conformidade dos procedimentos é verificada por meio de auditorias interna e externa (conduzida por terceira parte independente). A asseguuração das informações fiscais de 2023 divulgadas está disponível no nosso Relatório de Análise Econômica e Financeira do 4.º trimestre de 2023.

Seguimos as legislações tributárias vigentes e participamos de debates sobre

políticas públicas por intermédio de instituições setoriais como a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), a Associação Brasileira das Sociedades de Capital Aberto (Abrasca) e o Grupo de Estudos Tributários Aplicados (Getap), sempre de forma colegiada com os demais participantes que compõem o mercado brasileiro.

Eventuais dúvidas, opiniões ou preocupações dos nossos *stakeholders* são endereçadas internamente para tratamento e monitoramento pelas áreas responsáveis, conforme demanda.

### SAIBA MAIS

em [Norma de Conduta e Prática Fiscal](#).



[Relatório de Análise Econômica e Financeira do 4.º trimestre de 2023](#).

[Códigos de Ética](#).

## Doações a candidatos ou partidos políticos

GRI 415-1 • 2-23

Proibimos a realização de qualquer espécie de contribuição corporativa para candidatos ou partidos políticos, seja em forma de doação financeira, seja de qualquer outro tipo. 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, assim como outros casos de doações, encontram-se na nossa Política Corporativa de Doações e Patrocínios e seguem os preceitos da legislação vigente (Leis n.º 9.504/1997 e n.º 9.096/1995) e a Ação Direta de Inconstitucionalidade n.º 4.650 (STF/2015).

# Treinamentos e sensibilizações

GRI 2-24 • 2-29 • GRI G4 FS4

Fomentamos a cultura ética e de integridade por meio de campanhas, eventos, treinamentos, comunicações e webséries com a participação dos administradores, funcionários, estagiários e aprendizes, estendendo-se a fornecedores, prestadores de serviços, correspondentes bancários no país, parceiros de negócios e sociedades controladas.

Todos os nossos funcionários têm acesso às políticas e normas e são comunicados a cada atualização. Também mantemos treinamentos obrigatórios, disponíveis na plataforma digital Integra RH, além de divulgações periódicas internas, visando ao acultramento e ao reforço quanto às condutas esperadas.

Para atender aos requisitos da Lei Anticorrupção n.º 12.846/2013 e do Decreto n.º 11.129/2022, disponibilizamos a cartilha do Programa de Integridade Bradesco e uma trilha de treinamento obrigatório a todos os funcionários. Também fornecemos o curso Anticorrupção IV – Prevenção à Corrupção da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e a

Websérie Especial de Integridade, gravada pelos nossos executivos. Esses conteúdos têm como foco disseminar boas práticas de prevenção e combate à corrupção, auxiliar na identificação de práticas ilícitas e mitigar o risco de sanções quanto ao descumprimento da legislação anticorrupção vigente.

Em 2023, divulgamos 447 publicações nos canais internos de comunicação, acessíveis a todos os administradores, funcionários, estagiários e aprendizes da Organização, com o objetivo de fomentar a cultura ética e a integridade. Também realizamos nossa Semana da Integridade, que contou com 9.948 participações e o envolvimento da liderança, com o tema: “*Compliance* - geração de valor ao longo do tempo”.

Para coibir o desrespeito aos direitos humanos, promovemos também 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.

## Fornecedores e parceiros de negócios

No processo de homologação, nossos fornecedores se conscientizam das nossas políticas e normas e se comprometem a aderir a elas. A cada novo contrato formalizado, são lembrados desse compromisso, ao concordar com cláusulas específicas.

No site Bradesco Fornecedores, nosso canal de comunicação com fornecedores e aberto ao público, divulgamos a Política Corporativa Anticorrupção, a Política Corporativa Concorrencial, o Código de Conduta Ética da Organização Bradesco, além do vídeo e texto sobre o Programa de Integridade Bradesco, entre outras políticas corporativas relacionadas ao tema.

Nossos parceiros de negócios também assumem em contrato o compromisso de adesão às diretrizes de nosso Código de Conduta, recebendo cópia do documento como parte integrante do acordo comercial.

## Quantidade e percentual de funcionários treinados

GRI 2-24

Treinamento	Total	%
Ética	86.197	97,7
Prevenção à corrupção	85.775	97,2
Relacionamento com cliente e usuários	84.873	96,2
Prevenção à lavagem de dinheiro	86.033	97,5
<i>Compliance</i>	85.805	97,2
Assédio	86.109	97,6

Nota: números consideram funcionários, aprendizes, estagiários e estatutários.



### SAIBA MAIS

acompanhe a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).

# Privacidade e segurança da informação

GRI 3-3 • SASB FN-EX-550A.3

Nossos processos acompanham a evolução digital para garantir segurança e privacidade de dados aos nossos clientes.

Conforme as soluções digitais se ampliam e cada vez mais se integram ao nosso dia a dia, crescem também as preocupações relacionadas a violações de privacidade e segurança. Por isso, mantemos rigorosos controles quanto aos processos, procedimentos, normas e políticas que atendem aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Buscamos garantir maior segurança nas soluções financeiras que oferecemos, ao mesmo tempo em que acompanhamos a evolução digital nos âmbitos nacional e internacional, mantendo sinergia entre as áreas de segurança corporativa, riscos, de tecnologia e de negócios.

Aplicamos as melhores práticas relacionadas à privacidade e proteção de dados pessoais em atendimento aos titulares, seguindo *frameworks* de segurança, atendendo às normas internas, reguladores e legislações, destacando-se as diretrizes do Banco Central do Brasil (BCB) e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

## Gestão da privacidade e segurança da informação

**Conselho de administração**

**Comitês de governança de riscos (gerenciamento de riscos, acompanhamento de riscos, comitê de riscos e COGIRAC)** Discutir, identificar, propor e analisar soluções de Segurança da Informação para produtos, processos e serviços da organização, no âmbito de rotinas e sistemas informatizados que resultem em impacto corporativo, a partir da avaliação prévia pelo Departamento de Segurança Corporativa.

**Comissão de segurança corporativa** Direcionar e definir estratégias relacionadas ao suporte, aos processos e à conformidade, relativos à Segurança Corporativa.

**Comitê executivo de PLDFT/SANÇÕES e segurança da informação/cyber** Assegurar, no âmbito da Organização Bradesco, o direcionamento e as definições estratégicas relacionadas ao suporte, aos processos e à conformidade, relativos à Segurança Corporativa, bem como assegurar a conformidade de processos e de procedimentos relacionados aos assuntos “prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.”

**Segurança da informação**

Responsável pela proteção de ativos, garantindo a conformidade legal e a continuidade das operações da Organização. Faz a gestão de riscos, identificando e gerenciando as ameaças cibernéticas, vazamento de informações e violações de privacidade. Também assessora as áreas de negócio, garantindo a segurança e a usabilidade das soluções ofertadas ao cliente, além de promover a cultura de proteção e conscientização para todo o quadro funcional.

# Segurança da informação e risco cibernético

SASB FN-CB-230A.2 • FN-CF-230A.3

Nossa gestão da Segurança da Informação e do Risco Cibernético é fundamentada pela [Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibernética](#) e pela [Diretiva de Privacidade](#). Esses documentos direcionam o uso seguro de sistemas internos e o tratamento adequado de dados pessoais para preservar a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos dados, além da privacidade de clientes, funcionários, colaboradores e ativos de informação.

Temos um conjunto de controles, que incluem políticas, normas, processos e soluções de TI em constante revisão para assegurar a proteção das informações. Esta estrutura nos permite estar alinhados às melhores práticas e frameworks de mercado, essenciais para a gestão eficaz do risco cibernético e para a resposta rápida e efetiva a incidentes.

A cibersegurança é ponto-chave na atualização permanente do nosso framework de segurança, especialmente no contexto digital atual, fortalecendo a proteção dos dados da Organização e promovendo a resiliência organizacional por meio de mecanismos eficazes para identificação, detecção e resposta a ameaças, bem como procedimentos de recuperação em casos de ataques cibernéticos.

Nosso plano de segurança da informação e cibernética, que abrange também a avaliação de parceiros terceirizados,

é avaliado pelo Comitê de Riscos, que analisa as perdas operacionais e a eficácia dos controles adotados. O nosso processo de prevenção a ataques cibernéticos é certificado pela ISO 27001, que abrange amplas áreas da segurança e gestão de RI, com testes regulares para identificação e tratamento de vulnerabilidades e/ou quaisquer não conformidades.

Promovemos o engajamento de nossos funcionários por meio do nosso “Programa de Conscientização e Educação em Segurança da Informação e Cibernética” e também disponibilizamos soluções educacionais ao público externo, como o site Bradesco Segurança, que fornece orientações e dicas de prevenção contra golpes e fraudes, buscando aprimorar as barreiras de segurança junto aos usuários.

**Temos a Asseguração SOC 2 Tipo II, sobre os controles relevantes para segurança do ambiente de TI, em escopo pré-definido. A Asseguração SOC 2, por meio de auditoria externa independente, avalia controles internos implementados, com base em sistemas e processos vigentes, considerando cinco princípios de serviço de confiança -segurança, disponibilidade, integridade de processamento, confidencialidade e privacidade.**



Anualmente, realizamos exercícios de contingência de infraestrutura tecnológica para os ambientes de *Disaster Recovery*, simulando ocorrências de catástrofes, como desastres naturais e tecnológicos, e suas proporções de impacto. Da mesma forma, realizamos testes de simulação de ataques cibernéticos periodicamente, por meio de testes de vulnerabilidades em nossa infraestrutura e aplicações, antecipando a visibilidade de possíveis fragilidades nos ambientes e possibilitando realizar as correções necessárias de forma antecipada.

## Privacidade e proteção de dados pessoais

Garantir a proteção dos dados pessoais e a privacidade dos nossos clientes e usuários é uma das nossas prioridades, e esse cuidado se estende também a terceiros, como fornecedores e parceiros de negócios.

Atendemos às legislações e regulamentações sobre o tema, adotamos as melhores práticas internacionais e, sempre que aplicável, permitimos que o cliente altere suas permissões de tratamento de dados.

Adotamos o conceito *privacy by design/ by default* para assegurarmos que todos os projetos de novos produtos e serviços sejam desenvolvidos com a garantia de privacidade e proteção de dados. Além disso, fazemos permanente avaliação de riscos de privacidade e mantemos atualizado o inventário dos tratamentos de dados pessoais em nossas linhas de negócios.

Com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), aprimoramos nossos processos e controles, desenvolvendo um amplo programa de privacidade. A iniciativa é gerenciada por uma área dedicada, e contamos com um encarregado pela proteção de dados (DPO), apoiado pela Alta Administração e pelo programa Champions de Privacidade, pelo qual as dependências do Banco estão ativamente engajadas no tema.

Investimos na educação e conscientização dos nossos funcionários, com um programa extenso, que inclui contínuas ações de comunicação, palestras técnicas, treinamentos e material audiovisual, em parceria com a Unibrad.

Além de nossas políticas e normas, contamos com documentos complementares, como os guias orientativos, que são constantemente atualizados e divulgados para todos os funcionários e parceiros.

Em nossos sites e aplicativos, disponibilizamos aos nossos clientes e sociedade em geral a Diretiva de Privacidade da Organização Bradesco, com informações sobre proteção de dados, privacidade e tratamentos realizados, além de Avisos de Privacidade específicos.

No site [Bradesco Segurança](#), identificamos nosso DPO e o meio para contatá-lo, além de disponibilizarmos informações relevantes, como respostas às dúvidas mais frequentes. O atendimento aos direitos dos titulares de dados é facilitado em nossos canais digitais e de atendimento, como SAC, rede de agências e o Formulário Eletrônico - Fale com o DPO. Em 2023, processamos mais de 292 mil solicitações nesses canais.

Em 2023, nossa Ouvidoria não identificou manifestações relacionadas à violação de privacidade de cliente e vazamento, furtos ou perda de dados de clientes. Também não foram identificados casos relacionados nem recebemos queixa de órgão regulador acerca do tema.

Entretanto, em decorrência do incidente ocorrido em maio de 2022, restrito à Bradesco Financiamentos, que pode ter permitido a visualização não autorizada de dados de contratos de financiamento de veículos, tivemos uma ação ajuizada.

**GRI 418-1 • SASB FN-CB-230A.1 • FN-CF-230A.1**

Adotamos uma série de medidas para prevenção de incidentes de segurança e, na eventual identificação de ocorrência de incidente, todas as providências serão tomadas para sua rápida resolução, incluindo, quando aplicável, a comunicação aos titulares envolvidos e órgãos reguladores.



**SAIBA MAIS**

em [Canal corporativo de denúncia](#).



Vista aérea do prédio CTI (Centro de Tecnologia da Informação) na Cidade de Deus, sede do Bradesco, em Osasco/SP

# Tecnologia e inovação

## GRI 3-3

Para oferecer a melhor experiência para o nosso cliente, acompanhamos os avanços tecnológicos, nos antecipando às tendências e customizando nossa atuação para oferecer um atendimento cada vez mais exclusivo e assertivo. Por isso, no Bradesco, tecnologia e negócio andam lado a lado na criação de soluções simples, ágeis e eficientes.

## Transformação digital

Buscamos um modelo de gestão *lean* para manter a eficiência e o planejamento eficaz, otimizando entregas e evitando desperdícios.

Utilizamos metodologias ágeis, com foco em maior valor agregado nas soluções para os nossos clientes, motivando nosso time a sugerir melhorias, compartilhar conhecimento e experiências no dia a dia, em grupos multidisciplinares.

Para apoiar a agenda de transformação organizacional que iniciamos no final de 2023, pretendemos contratar de 3 a 4 mil profissionais de TI, com foco na internalização de serviços terceirizados, visando à maior eficiência na área.

# Estratégia digital

Nossa estratégia digital está alicerçada em três pilares que se complementam para atender aos diferentes perfis de clientes:



## ACELERAÇÃO DIGITAL

com uso intensivo de inteligência artificial (IA), dados e *analytics*



## PLATAFORMAS DIGITAIS

que complementam as soluções do banco tradicional



## OPEN FINANCE

que resulta em novas parcerias, novos ecossistemas e modelos de negócios



## Aceleração digital

Para nos mantermos conectados aos nossos clientes, procuramos entender seu comportamento. Também nos mantemos atentos às tendências sociais e tecnológicas que fortalecem o nosso core digital. Dessa forma, acompanhamos continuamente as mudanças do setor financeiro e direcionamos nossa estratégia com base na tecnologia e na inovação.

### Computação em nuvem (*cloud computing*)

Avançamos consistentemente na adoção da arquitetura de *cloud computing*, que nos permite muito mais dinamismo e agilidade nas entregas de soluções (*time to market*), além de promover crescimento e consumo sustentável do nosso ecossistema de TI.

Mantemos uma estratégia *multicloud* para uso das melhores ferramentas, plataformas e aceleradores disponíveis.

Com o uso de *analytics* e IA, temos ganhos de eficiência, aprimoramos o ambiente de controle e melhoramos a experiência do cliente.

### APIs

A Interface de Programação de Aplicativos (API) é uma realidade no desenvolvimento de inovações bancárias, que permite a criação e o incremento de soluções nas plataformas digitais de maneira rápida, simples e prática.

Contamos atualmente com 43 APIs, distribuídas em sites parceiros, oferecendo serviços de registros de boleto, renegociação de dívidas, simulação de crédito, entre outros.

- **Portal do Desenvolvedor:** o Bradesco Developers é um portal que conecta desenvolvedores às nossas APIs para simplificar jornadas, construir soluções e otimizar a experiência de clientes e parceiros. Nele, disponibilizamos nosso catálogo de APIs com suas funcionalidades, documentação, exemplos de códigos, ambientes de testes e canal de suporte. Encerramos 2023 com mais de 3 mil parceiros consumindo as 19 APIs disponíveis no Portal.

- **Novas jornadas e soluções com parceiros:** promovemos experiências mais fluidas entre diferentes canais, inclusive para serviços não financeiros, contando com uma base de parceiros em crescimento contínuo. Com as APIs, viabilizamos novas jornadas com parceiros para operações de Pix e aquisições via *marketplaces*.

Alguns exemplos:

- Nas operações de crédito imobiliário, usamos as APIs para contratação 100% digital de imóveis residenciais e digitalização dos processos efetuados por meio dos parceiros imobiliários, em plataformas com cobertura em todo território nacional.
- A E-Agro, plataforma digital do produtor rural, oferece os melhores produtos, serviços e soluções para clientes e não clientes, em uma jornada 100% digital, com parcerias e inteligência artificial para potencializar o agronegócio brasileiro.
- As APIs de pagamentos e recebimentos somaram mais de 5.000 usuários, os quais ultrapassaram 470 milhões de transações em 2023.

## Inteligência de dados

Temos evoluído de forma acelerada em *data analytics*, com uma infraestrutura robusta combinada às ferramentas analíticas de ponta e ao crescente uso de inteligência artificial. Estamos desenvolvendo uma cultura *data driven*, na qual as tomadas de decisões são cada vez mais orientadas por análises e interpretação inteligente de dados. Buscamos eficiência em cada etapa do ciclo de vida dos nossos produtos e serviços, avaliando os resultados gerados ao longo da cadeia de valor em cada segmento e em todos os processos, com equipes agrupadas por *business units*. Também usamos a análise de dados combinada ao *machine learning* para melhorar a experiência dos clientes e engajá-los em nossos produtos e serviços.

Destaques de 2023:

- **Governança de IA Generativa:** em 2023, nós estabelecemos um *framework* para organização, permitindo escalar soluções de IA Generativa, assegurando boas práticas, IA Responsável, segurança e avaliação e mitigação de riscos.
- **Monitoramento de Dados Pessoais Sensíveis:** estabelecimento de planos de ação com o negócio para mitigar os riscos de vazamento de dados.
- **Desenvolvimento de novos casos de uso:** implantação de novas soluções para as áreas de negócio e suporte com foco em ganhos de eficiência, melhora da experiência do cliente, aprimoramento de controles e geração sustentável de resultados.

## CRM 2.0

O programa é voltado a aperfeiçoar nosso conhecimento sobre os clientes e possibilitar interação cada vez melhor, ofertando soluções mais contextualizadas e adequadas ao seu momento de vida.

Atualmente, 80% dos nossos canais estão integrados a esse ecossistema, aprimorando nossa capacidade de personalização e, conseqüentemente, a experiência digital.

## BRAIN – Bradesco Inteligência de Negócios

O BRAIN foi criado em 2019 para viabilizar respostas e entregas mais rápidas, acuradas e eficientes, por meio do uso de dados e padrões de inteligência nas análises dos negócios e perfis dos clientes, especialmente no oferecimento de créditos, empréstimos e financiamentos.

Integrado ao projeto CRM 2.0, o BRAIN está presente na personalização de produtos e serviços e na construção de um relacionamento diferenciado entre cliente e Banco.

## Plataforma CRM VISÃO 360° DO CLIENTE

A estratégia de Centralidade no Cliente (*Customer Centric*) visa hiperpersonalizar as ofertas de produtos e serviços, oferecer soluções pertinentes e auxiliar o cliente na organização e gestão financeira, no momento certo.

Em 2023, aumentamos essa personalização em 125% mais canais, com uma evolução no número de clientes 10 vezes maior do que no ano anterior e avanço de 38% nos resultados de vendas via interações ativas.

O uso de dados comportamentais do cliente nas ofertas e comunicação personalizadas e no momento certo para ele resultou em um aumento de até nove vezes a conversão, confirmando a tendência de que, para ser presente, é preciso ser relevante na vida do cliente.

## Inteligência Artificial

Fomos pioneiros no uso de inteligência artificial no mercado financeiro brasileiro. Seu uso abrange desde o atendimento ao cliente e ações de segurança de TI às ferramentas de algoritmos capazes de prever e mapear perfis.

Lançada em 2016, a BIA (Bradesco Inteligência Artificial) segue em constante aperfeiçoamento e está cada vez mais próxima dos clientes, com atuação em agências, Fone Fácil, app Bradesco, Ágora e WhatsApp.

Além de tirar dúvidas sobre produtos e serviços, a BIA faz transações, consulta saldo e outros dados, envia notificações de investimentos, entre outros serviços. Em 2023, aperfeiçoamos os avisos de segurança enviados pela BIA sobre operações suspeitas de cartão de crédito e Pix e incluímos as funcionalidades de Pix pelo WhatsApp, auxílio ao cliente sobre *Open Finance*, recomendações de investimentos e aviso sobre vencimentos das aplicações em CBD e LCI. Desde sua implementação, a BIA já teve 2,2 bilhões de interações e apresenta, hoje, 88% de acertos no entendimento das demandas do cliente, resolvendo-as de forma satisfatória já na primeira interação.

Já no nosso contexto interno, a aplicabilidade da BIA expande-se às mais diversas operações, tirando dúvidas dos funcionários com base nos regimentos internos e no mapeamento de ameaças globais de cibersegurança, por exemplo.

- **Personalização no *Open Finance*:** utilizamos a Inteligência Artificial em diversas ferramentas de análise de dados e no *Open Finance* para processar informações e gerar recomendações relevantes para os nossos clientes.
- **IA Generativa:** ainda em 2023, exploramos a IA Generativa, buscando transformar nossos serviços financeiros. Nesse sentido, a tecnologia revolucionária vem para otimizar tempo e trabalho em processos operacionais, tornando-os mais inteligentes e automatizados. As novidades já estão em curso em diversos segmentos do Banco, como atendimento, jurídico e ouvidoria. O resultado se traduz em mais eficiência no dia a dia, inspirando os profissionais à inovação, centrada na jornada digital do cliente.

Em novembro de 2023, disponibilizamos uma nova solução da BIA Agências usando IA Generativa, que está assistindo os gerentes no atendimento de clientes para Recuperação de Crédito e Crédito pessoal. Ao todo, 70% dos participantes do piloto consideram que a solução melhorou a experiência.



## Plataformas digitais

Desenvolvemos soluções e produtos digitais que abrangem todos os nossos perfis de clientes, para que tenham o Bradesco sempre à mão, em qualquer hora, em qualquer lugar, garantindo experiências fluidas, ágeis, seguras e com alta disponibilidade.

No total, 98% das transações de 2023 foram realizadas em canais digitais. No período, nosso App se manteve na posição de canal preferido, registrando um crescimento de 33% nas transações financeiras PF e PJ, em comparação com o ano de 2022.



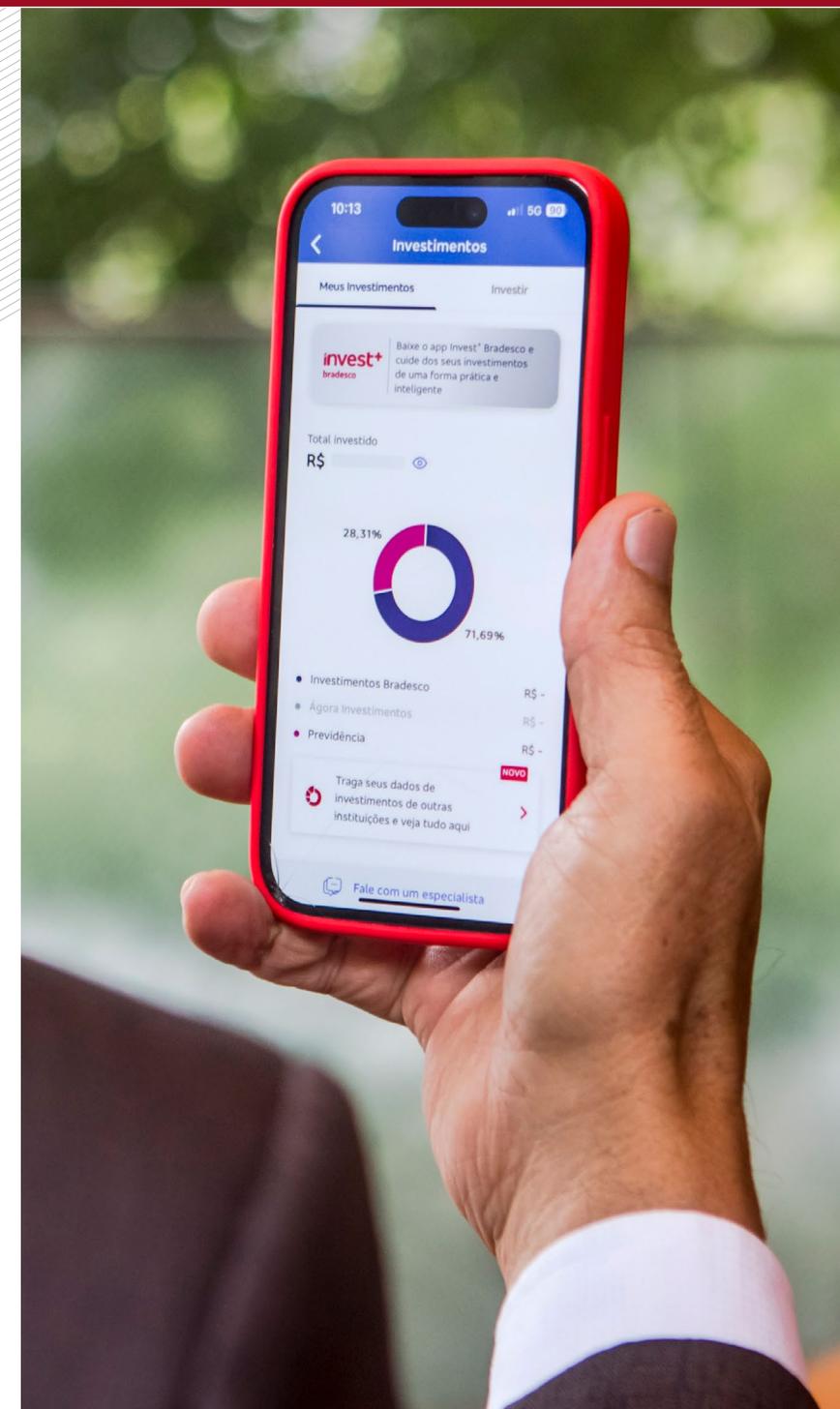
**SAIBA MAIS**  
em [Cliente em foco](#).



## Open Finance

A chegada do *Open Finance* no Brasil transformou o mercado financeiro. O compartilhamento de dados garante ao cliente mais controle da sua vida financeira, ao mesmo tempo em que apresenta às instituições novas oportunidades de negócios, com o desenvolvimento de produtos e serviços personalizados, resultando em experiências ainda mais inovadoras.

Para facilitar a vida do cliente por meio de uma experiência única e fluida, desenvolvemos um gerenciador financeiro que consolida as informações compartilhadas – de contas Bradesco e de outras instituições – no App Bradesco. Assim, o cliente se beneficia de uma visão completa de sua vida financeira em um único lugar. Nosso gerenciador financeiro também gera *insights* personalizados e educativos que ajudam o cliente no seu controle financeiro.



## Jornada de transformação digital



### MINDSET DIGITAL

- Times multidisciplinares
- Especialistas em dados
- Investimentos e capacitação
- Experimentação
- Cultura de inovação



### TIME-TO-MARKET NOVOS NEGÓCIOS E ESCALABILIDADE

- Aceleração do uso de *cloud*
- Estratégia *multicloud*
- Novas jornadas e soluções com parceiros usando APIs



### HIPERPERSONALIZAÇÃO PARA NOSSOS CLIENTES

- Inteligência de dados
- Cultura *data driven*
- Especialização em cada segmento
- Tecnologias de ponta

### Vilas e plataformas ágeis nas principais jornadas

Contamos com 34 grupos multidisciplinares chamados de “Vilas”, onde mais de 5.300 profissionais trabalham com metodologias ágeis e de forma totalmente colaborativa. Por meio delas, desenvolvemos e evoluímos em soluções digitais nas principais jornadas, como Pix, *mobile*, financiamentos, cartões, entre outros.

Hoje, 90% do nosso portfólio de iniciativas está nesse modelo de trabalho, refletindo em uma redução de 30% do prazo das entregas e em 53% de aumento em nossas entregas de valor. Para fomentar o desenvolvimento desse modelo, investimos em *reskilling* e *upskilling* de talentos dentro e fora da nossa TI.

### Inteligência artificial

Aprendizado contínuo cada vez mais humanizado:

- **Mais de 2** bilhões de interações da BIA desde a implantação
- IA+voz entendendo o humor do cliente nas interações e gerando *insights*
- Personalização no *Open Finance*



### inovabra

ecossistema de inovação Bradesco

212 *startups* residentes e mais de 1.500 conectadas por meio de hubs parceiros

### Principais resultados de 2023

- 62 experimentações, sendo 20 com novas tecnologias
- 374 certificações entre *software* e *hardware*
- 114 recomendações técnicas (*software* e *hardware*);
- 72 estudos realizados pelo time multidisciplinar de pesquisa
- 9 contratações de *startups*
- 8 investimentos em *startups*



### Porto digital

Novo *hub* de tecnologia e inovação Bradesco em Recife. **Somos a primeira** empresa da economia tradicional a chegar no polo!

- Conexão com universidades
- Proximidade com empresas parceiras
- Projetos com tecnologias emergentes, como **blockchain, cloud e IA**

# Inovabra

Acreditamos que podemos melhorar a experiência dos nossos clientes por meio da inovação. Dessa forma, criamos um ecossistema de inovação capaz de apoiar e inspirar a instituição, construindo caminhos e condições que a coloquem na vanguarda de produtos e serviços financeiros e não financeiros.

Trabalhamos em três frentes:

1. Acelerar novas funcionalidades ou melhorias em produtos existentes;
2. Fomentar novos produtos e serviços dentro dos negócios existentes;
3. Explorar, sugerir e experimentar tecnologias emergentes.

Trabalhamos em conjunto com as áreas de negócio para estabelecer prioridades, desenvolver um portfólio de iniciativas e assegurar a competitividade dos negócios em longo prazo, contando com os seguintes veículos de inovação corporativa:

**Estratégia e portfólio:** equipe de *innovation partners* que trabalha de forma consultiva na discussão de prioridades, conforme direcionadores estratégicos dos domínios e áreas de negócios, apoiando na condução das iniciativas desde a etapa de concepção até o processo de construção de *case* e validação do modelo de negócio. O objetivo é gerar soluções inovadoras para proporcionar melhores experiências aos nossos clientes, otimizar produtos e serviços existentes, expandir para negócios adjacentes e aumentar a participação em novos mercados.

**Laboratório unificado e colaborativo:** centraliza as nossas áreas de tecnologia e grandes parceiros com um ambiente seguro para teste de tecnologias de fronteira. O modelo proporciona eficiência operacional em inovação, prototipação e design de produtos, experimentação de novas soluções com *startups* e *big techs*, provas de conceito, lançamentos e soluções de novos desafios.

Nosso laboratório conta também com um *sandbox* que possibilita o teste de soluções, simulando o nosso *core* bancário. Essa ferramenta garante experimentações mais acuradas, reduzindo incertezas de integração e o *time-to-market* de inovação.

**Open innovation:** em um ambiente de co-inovação físico e digital - também conhecido como *inovabra habitat* - grandes empresas, *startups*, investidores e consultores trabalham de forma colaborativa para acelerar a inovação e fomentar o empreendedorismo por meio da geração de negócios para a comunidade e para o Bradesco. O ambiente conta com mais de 200 *startups* e 50 grandes empresas. Por meio da parceria com outros hubs de inovação pelo Brasil, entre eles ACate e Porto Digital, estamos conectados com mais de 1500 *startups* em diversas regiões do País.

**Corporate venture:** fundo de capital proprietário para investimentos estratégicos em *startups* e empresas de alto crescimento com tecnologias e/ou modelos de negócios inovadores.

**Time multidisciplinar:** analistas e pesquisadores em constante interação com universidades e institutos de pesquisa, no Brasil e no exterior, aprofundam-se em novos conhecimentos sobre tecnologias emergentes, evolução do mercado, novos modelos de negócio, melhorias de eficiência, desenvolvimento de pilotos e experimentações. Dentre os temas abordados, destacam-se finanças embarcadas, Inteligência Artificial, Economia Tokenizada (*Blockchain*, Finanças Descentralizadas, CBDCs, Ativos Digitais), Computação Quântica, Metaverso, Web3, ESG, além de novos modelos de negócio, como *open finance*, ecossistemas, hiperpersonalização, entre outros.



### Cultura e comunicação:

Promover a inovação é papel de cada um dos profissionais do Bradesco. Por isso contamos com uma iniciativa para desenvolver uma cultura que impulse e recompense a inovação dentro da organização Bradesco. Por meio do programa, atuamos em três pilares:

1. **Capacitar:** inspirar, habilitar e capacitar funcionários da organização sobre tecnologias emergentes, ferramentas de facilitação e temas de inovação.
2. **Engajar:** conectar uma comunidade de intraempreendedores, aumentando a troca de conhecimento, experiências e provocando a mudança em todos os níveis.
3. **Realizar:** materialização da cultura em forma de desafios, experimentos e métricas de resultado e comportamento de inovação.

O programa contempla iniciativas para os influenciadores - seletivo grupo de profissionais responsáveis por disseminar inovação nas diversas áreas do banco -, para os executivos e todos os funcionários da organização. No ciclo de 2023/2024, participam do programa 217 influenciadores, representando 70% das áreas do Bradesco.



## Premiações inovabra e cases 2023

- Global Finance: top inovações em finanças (Metaverso Experience e Iniciador de Transações de Pagamentos)
- Global Finance: melhores laboratórios de inovação financeira do mundo (inovabra)
- FIDinsiders: cases que mais democratizam as finanças no Brasil (Iniciador de Pagamentos e plataforma Mulheres 50+)
- Qorus - Innovation of the Month (Julho): aplicação de tecnologia emergente em oportunidades do setor bancário mundial (e-agro)
- Prêmio Valor Inovação 2023: empresas mais inovadoras do país (Bradesco)
- Ranking 100 Open Startups 2023: fomento da geração de negócios entre *startups* e *corporate* (inovabra e Bradesco)
- Qorus: empresa financeira mais inovadora do mundo (Bradesco)
- Corporate Startup Stars 2023: líderes globais de inovação aberta (Bradesco)

# Anexos

## Como nos relacionamos com partes interessadas

GRI 2-29

Stakeholder	Por que nos engajamos?	Temas relacionados	Como nos engajamos?	Saiba mais em:
Clientes e usuários	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entender e endereçar as diferentes necessidades, demandas e expectativas dos nossos diversos perfis de clientes e usuários</li> <li>Promover a inclusão financeira, permitindo acesso rápido, fácil e seguro aos nossos produtos e serviços</li> <li>Identificar e monitorar potenciais vulnerabilidades, tratando-as com sensibilidade e flexibilidade</li> <li>Receber <i>feedbacks</i> que contribuam com a excelência em nosso atendimento e inovação em nossas soluções financeiras</li> <li>Ter sua confiança para gerenciar suas economias, para aumentá-las e protegê-las</li> <li>Gerenciar e monitorar riscos socioambientais e econômicos (Conheça seu Cliente, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo etc.)</li> <li>Alcançar a meta de, até 2050, ter operações e portfólios com emissões líquidas de carbono igual a zero (Net Zero)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionamento com clientes e usuários</li> <li>Atendimento, experiência e satisfação</li> <li>Soluções acessíveis e personalizadas</li> <li>Cidadania Financeira</li> <li>Clientes Potencialmente Vulneráveis</li> <li>Privacidade de Dados e Segurança da Informação</li> <li>Acessibilidade e usabilidade</li> <li>Conheça seu Cliente</li> <li><i>Compliance</i> e conduta ética</li> <li>Agenda climática</li> <li>Negócios sustentáveis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canais - físicos ou digitais - de atendimento e suporte ao cliente, incluindo a BIA</li> <li>Pesquisas pontuais, de satisfação (NPS) e de facilidade/usabilidade</li> <li>E-mails e SMS</li> <li>Reuniões de engajamento e visitas técnicas</li> <li>Mídias sociais (X, Facebook, LinkedIn e YouTube)</li> <li>Sites institucionais</li> <li>Relatórios</li> </ul>	<a href="#">Cliente em foco</a>
Funcionários e colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entender e endereçar suas necessidades e preocupações, e como elas impactam seu desempenho</li> <li>Dar conhecimento e direção estratégica necessária à alta performance profissional</li> <li>Receber <i>feedbacks</i> que contribuam com um ambiente de trabalho cada vez melhor e mais desejável pelos profissionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento e crescimento profissional</li> <li>Remuneração e Benefícios</li> <li>Gestão de desempenho</li> <li>Cultura e clima organizacional</li> <li>Diversidade, equidade e inclusão</li> <li>Saúde e segurança ocupacional</li> <li>Sistema de Responsabilidade Social</li> <li>Cultura de inovação</li> <li>Privacidade de dados e segurança da informação</li> <li><i>Compliance</i> e conduta ética</li> <li>Cultura de riscos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canais de comunicação interna (Viva Engage, e-mail, Teams)</li> <li>Sistema Normativo</li> <li>Pesquisas</li> <li><i>Workshops</i> temáticos</li> <li>Grupos de Afinidade</li> <li>Treinamento presencial ou à distância</li> <li><i>Feedbacks</i></li> <li>Programa VivaBem</li> </ul>	<a href="#">Nossas Pessoas</a>

<b>Stakeholder</b>	<b>Por que nos engajamos?</b>	<b>Temas relacionados</b>	<b>Como nos engajamos?</b>	<b>Saiba mais em:</b>
Acionistas e investidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provê-los de informações que sejam relevantes para sua tomada de decisão, tempestivamente e com qualidade</li> <li>• Manter um relacionamento forte e de confiança</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratégia corporativa</li> <li>• Performance financeira</li> <li>• Compromissos e performance ESG</li> <li>• Governança corporativa</li> <li>• <i>Compliance</i> e conduta ética</li> <li>• Agenda climática e desmatamento</li> <li>• Gestão de riscos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encontros (ex.: Bradesco Day, APIMECs)</li> <li>• Reuniões (ex.: NDRs)</li> <li>• Pesquisas (ex.: S&amp;P CSA, CDP)</li> <li>• Relatórios e planilhas (ex.: Integrado, Pillar 3, Formulário de Referência, 20-F)</li> <li>• Apresentações e teleconferências</li> </ul>	<a href="#">Investidores</a>
Fornecedores e parceiros de negócio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar e mitigar os riscos relacionados à nossa cadeia de suprimentos</li> <li>• Monitorar impactos socioambientais</li> <li>• Alcançar a meta de, até 2050, ter operações e portfólios com emissões líquidas de carbono igual a zero (Net Zero)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direitos Humanos</li> <li>• Diversidade e inclusão</li> <li>• Agenda climática</li> <li>• <i>Compliance</i> e conduta ética</li> <li>• Inovação e transformação digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encontro de Fornecedores Bradesco</li> <li>• Oficina de Fornecedores</li> <li>• Programa Fornecedor mais Sustentável</li> <li>• CDP <i>Supply Chain</i></li> <li>• Investidores pelo Clima</li> <li>• inovabra lab, inovabra habitat</li> </ul>	<a href="#">Fornecedores</a>
Governos, reguladores e associações de classe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoiar o crescimento econômico do país, aliado ao desenvolvimento sustentável</li> <li>• Manter conformidade com as leis, regulações e autorregulações</li> <li>• Contribuir com a estabilidade econômica e financeira do país</li> <li>• Manter diálogo constante com reguladores e legisladores visando o aprimoramento das normas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda Climática</li> <li>• Negócios Sustentáveis</li> <li>• Cidadania Financeira</li> <li>• <i>Compliance</i></li> <li>• Relacionamento institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Câmaras Temáticas Setoriais (ex.: CEBDS)</li> <li>• Grupos de Trabalho (ex.: Febraban, Unep-Fi, Pacto Global)</li> </ul>	<a href="#">Governo e reguladores</a>
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar conhecimento das necessidades e demandas locais</li> <li>• Desenvolver parcerias que contribuam com a geração de valor compartilhado</li> <li>• Dar ciência de nossos compromissos relacionados à promoção do desenvolvimento sustentável</li> <li>• Ser relevante para a sociedade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntariado</li> <li>• Investimento Social Privado</li> <li>• Doações e Patrocínios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Voluntários Bradesco</li> <li>• Programa Educação</li> <li>• Fundação Bradesco</li> <li>• Bradesco Esportes e Educação</li> <li>• Bradesco Cultura</li> <li>• Campanhas pontuais</li> </ul>	<a href="#">Comunidade</a>

# Sumário de Conteúdo da GRI



CONTENT INDEX  
ESSENTIALS SERVICE

2024

Para o Content Index - Essentials Service, os Serviços GRI revisaram que o índice de conteúdo GRI foi apresentado de maneira consistente com os requisitos para relatar de acordo com as Normas GRI, e que as informações no índice estão claramente apresentadas e acessíveis aos *stakeholders*. O serviço foi realizado na versão em português do relatório.

**Declaração de uso** O Bradesco relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

**GRI 1 usada** GRI 1: Fundamentos 2021

	Conteúdo	Localização / Resposta direta	Omissão		
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação
<b>GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021</b>					
<b>A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO</b>					
2-1	Detalhes da organização	Pág. 10			
2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Todas as sociedades publicadas nos relatórios financeiros auditados estão consideradas no Relatório ESG 2023 (conheça nas páginas 73 e 74 do Relatório de Análise Econômica e Financeira do 4T23)			
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Pág. 03			
2-4	Reformulações de informações	Não houve.			
2-5	Verificação externa	Pág. 157			
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Págs. 13, 85 e 101			

	Conteúdo	Localização / Resposta direta	Omissão		
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação
2-7	Empregados	Pág. 57			
2-8	Trabalhadores que não são empregados	Pág. 57			
<b>GOVERNANÇA</b>					
2-9	Estrutura de governança e composição	Págs. 116, 117 e 118			
2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Pág. 118			
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Pág. 116			
2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Pág. 119			
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Pág. 117			
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	<p>A Alta Direção e o Conselho de Administração são informados e deliberam sobre as publicações relevantes relacionadas à sustentabilidade, incluindo o Relatório Integrado.</p> <p>O processo de construção da Matriz de materialidade contou com a participação do Conselho e da Alta Administração, por meio de entrevistas e preenchimento de formulário on-line. O resultado final foi validado em reunião do Comitê de Sustentabilidade e Diversidade.</p>			
2-15	Conflitos de interesse	Pág. 124			
2-16	Comunicação de preocupações críticas	Pág. 124			
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Pág. 119			
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Pág. 118			

	Conteúdo	Localização / Resposta direta	Omissão		
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação
2-19	Políticas de remuneração	Pág. 120			
2-20	Processo para determinação da remuneração	Pág. 120			
2-21	Proporção da remuneração total anual	Pág. 120			
<b>ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS</b>					
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Págs. 6 e 16			
2-23	Políticas de compromissos	Págs. 34, 77, 111, 121 e 125			
2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Págs. 34, 101, 121 e 126			
2-25	Processos para remediar impactos negativos	Pág. 92			
2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	Pág. 123			
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Pág. 124			
2-28	Participação em associações	Pág. 111			
<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>					
2-29	Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	Págs. 04, 25, 41, 42, 46, 101, 105, 110, 126 e 138			
2-30	Acordos de negociação coletiva	Pág. 62			
<b>GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021</b>					
3-1	Processo de definição de temas materiais	Pág. 04			
3-2	Lista de temas materiais	Pág. 04			

Conteúdo	Localização / Resposta direta	Omissão		
		Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação
<b>ÉTICA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA</b>				
<b>GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021</b>				
3-3	Gestão dos temas materiais	Pág. 121		
<b>GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016</b>				
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	A resposta deste indicador está em nosso <a href="#">Relatório Integrado 2023</a> , pág. 50		
<b>GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO 2016</b>				
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Os principais riscos relacionados à corrupção e suborno mapeados para as nossas operações estão previstos no Mapa de Riscos e são gerenciados por meio do Programa de Integridade. Em 2023, 100% das nossas operações foram submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção.		
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram identificados casos de corrupção ou processos judiciais dessa natureza envolvendo funcionários, colaboradores e parceiros em 2023. Contudo, há um processo criminal de 2016, 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). Há sentença absolutória dos dois ex-membros da diretoria do Bradesco, pendente de trânsito em julgado.		

	Conteúdo	Localização / Resposta direta	Omissão		
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação
<b>GRI 206: CONCORRÊNCIA DESLEAL 2016</b>					
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não foram identificadas ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio no período de relato.			
<b>GRI 207: TRIBUTOS 2019</b>					
207-1	Abordagem tributária	Pág. 125			
207-2	Governança, controle e gestão de risco fiscal	Pág. 125			
207-3	Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos	Págs. 110 e 125			
207-4	Relato país-a-país	<a href="#">Planilha de indicadores ESG</a> Aba DRE por país			
<b>GRI 408: TRABALHO INFANTIL 2016</b>					
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Pág. 104			
<b>GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO 2016</b>					
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Pág. 104			
<b>GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES 2016</b>					
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Pág. 102			
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Pág. 103			
<b>GRI 415: POLÍTICAS PÚBLICAS 2016</b>					
415-1	Contribuições políticas	Pág. 125			

Conteúdo	Localização / Resposta direta	Omissão		
		Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação
<b>GESTÃO DE CAPITAL HUMANO</b>				
<b>GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021</b>				
3-3	Gestão dos temas materiais	Págs. 61, 63, 67, 69 e 79		
<b>GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016</b>				
201-3	Obrigação do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	Pág. 61		
<b>GRI 401: EMPREGO 2016</b>				
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Pág. 60		
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Pág. 61		
401-3	Licença maternidade/paternidade	Pág. 62		
<b>GRI 402: RELAÇÕES DE TRABALHO 2016</b>				
402-1	Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	Pág. 62		
<b>GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO 2018</b>				
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Pág. 79		
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Pág. 79		
403-3	Serviços de saúde do trabalho	Págs. 79 e 82		
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Pág. 81		
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Págs. 80 e 81		
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Pág. 82		

	Conteúdo	Localização / Resposta direta	Omissão		
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Págs. 80 e 82			
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Pág. 79			
403-9	Acidentes de trabalho	Pág. 80			
403-10	Doenças profissionais	Pág. 80			
<b>GRI 404: CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO 2016</b>					
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Pág. 63			
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Pág. 63 e 66			
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Pág. 67			
<b>GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016</b>					
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Págs. 69, 72, 73, 74, 76 e 118			
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Pág. 72			
<b>GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016</b>					
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Pág. 78			
<b>GRI 407: LIBERDADE SINDICAL E NEGOCIAÇÃO COLETIVA 2016</b>					
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	Pág. 104			
<b>GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS</b>					
<b>GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais	Págs. 26 e 37			

	Conteúdo	Localização / Resposta direta	Omissão		
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação
<b>GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016</b>					
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Pág. 37			
<b>GRI 301: MATERIAIS 2016</b>					
301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Pág. 54			
301-2	Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	Pág. 54			
<b>GRI 302: ENERGIA 2016</b>					
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Pág. 49			
302-2	Consumo de energia fora da organização	Pág. 51			
302-3	Intensidade energética	Pág. 50			
302-4	Redução do consumo de energia	Pág. 50			
<b>GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES 2018</b>					
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	Pág. 52			
303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Pág. 52			
303-3	Captação de água	Pág. 52			
303-4	Descarte de água	Pág. 52			
303-5	Consumo de água	Pág. 52			
<b>GRI 305: EMISSÕES 2016</b>					
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Págs. 46 e 47			
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Págs. 46 e 47			

	Conteúdo	Localização / Resposta direta	Omissão		
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Pág. 46 e 48			
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Pág. 48			
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Pág. 48			
<b>GRI 306: RESÍDUOS 2020</b>					
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 53			
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 53			
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Pág. 53			
306-5	Resíduos destinados para disposição final	Pág. 53			
<b>GRI 308: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES 2016</b>					
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Pág. 102			
308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Pág. 103			
<b>INOVAÇÃO E TECNOLOGIA</b>					
<b>GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais	Pág. 130			
<b>NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS</b>					
<b>GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais	Pág. 18			

Conteúdo	Localização / Resposta direta	Omissão		
		Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação
<b>GRI 204: PRÁTICAS DE COMPRA 2016</b>				
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	Pág. 101		
<b>GRI G4: NORMA SETORIAL SERVIÇOS FINANCEIROS - PORTFÓLIO DO PRODUTO 2013</b>				
FS1	Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio	Págs. 34, 111 e 121		
FS2	Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	Pág. 34		
FS3	Processos para monitorar a implementação e cumprimento dos requisitos ambientais e sociais dos clientes em acordos ou transações	Pág. 34		
FS4	Processo(s) para melhorar a competência do pessoal para implementar as políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	Págs. 16, 20, 25 e 126		
FS5	Interações com clientes, empresas investidas e parceiros de negócios sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais	Pág. 25		
FS7	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	Pág. 19		
FS8	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	Pág. 19		
<b>GRI G4: NORMA SETORIAL SERVIÇOS FINANCEIROS - AUDITORIA 2013</b>				
FS9	Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e os procedimentos de avaliação de risco	Pág. 36		
<b>GRI G4: NORMA SETORIAL SERVIÇOS FINANCEIROS - PROPRIEDADE DE ATIVOS 2013</b>				
FS10	Percentual e número de empresas na carteira da instituição com a qual a organização relatora interagiu em questões ambientais ou sociais	Págs. 25 e 36		

	Conteúdo	Localização / Resposta direta	Omissão		
			Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação
FS11	Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva e negativa	Págs. 22 e 24			
FS12	Política(s) de voto como acionista aplicada a questões ambientais para ações de que a organização relatora detém o direito a voto ou para as quais dá aconselhamento quanto a voto	Pág. 25			
<b>PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS</b>					
<b>GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais	Pág. 127			
<b>GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016</b>					
418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Pág. 129			
<b>RELACIONAMENTO, INCLUSÃO E SAÚDE FINANCEIRA DOS CLIENTES</b>					
<b>GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021</b>					
3-3	Gestão dos temas materiais	Págs. 89 e 93			
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2016</b>					
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	Págs. 21, 93, 95, 106, 108 e 109			
<b>GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2016</b>					
417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Pág. 91			
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Pág. 91			
417-3	Casos de não conformidade em relação à comunicação de marketing	Pág. 91			

Conteúdo	Localização / Resposta direta	Omissão		
		Requisito(s) omitido(s)	Motivo	Explicação
<b>GRI G4: NORMA SETORIAL SERVIÇOS FINANCEIROS - PORTFÓLIO DO PRODUTO 2013</b>				
FS6	Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (p. ex.: micro/pequena e média/grande) e por setor	Pág. 19 e no <a href="#">Relatório Integrado 2023</a> , pág. 46		
<b>GRI G4: NORMA SETORIAL SERVIÇOS FINANCEIROS - COMUNIDADES LOCAIS 2013</b>				
FS13	Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	Pág. 95		
<b>GRI G4: NORMA SETORIAL SERVIÇOS FINANCEIROS - MARKETING E ROTULAGEM 2013</b>				
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiência	Pág. 87 e 98		
FS15	Políticas para o correto desenvolvimento, a estruturação e a venda de produtos e serviços financeiros	Pág. 91		
FS16	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	Pág. 99		

# Sumário de Conteúdo SASB

Conteúdo		Localização / Resposta direta
<b>NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS</b>		
<b>GESTÃO DE ATIVOS E ATIVIDADES DE CUSTÓDIA</b>		
FN-AC-000.B	Total de ativos sob custódia e supervisão	Pág. 22
<b>INCORPORAÇÃO DE FATORES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA NA GESTÃO E CONSULTORIA DE INVESTIMENTOS</b>		
FN-AC-410a.1	Quantidade de ativos sob gestão, por classe de ativos que empregam integração de questões ambientais, sociais e de governança (ESG), investimento com tema de sustentabilidade e screening	Pág. 24
FN-AC-410a.2	Descrição da abordagem para a incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) em processos e estratégias de investimento e/ou gestão de patrimônio	Pág. 22
FN-AC-410a.3	Descrição das políticas e dos procedimentos de votação por procuração e de engajamento de investidas	Págs. 22 e 25
<b>INCORPORAÇÃO DE FATORES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA NA ANÁLISE DE CRÉDITO</b>		
FN-CB-410a.1	Exposição de crédito comercial e industrial, por setor	A resposta deste indicador está em nosso <a href="#">Relatório Integrado 2023</a> , pág. 46
FN-CB-410a.2	Descrição da abordagem para incorporação de critérios ambientais, sociais e de governança na análise de crédito	Pág. 34
<b>INCORPORAÇÃO DE FATORES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA EM BANCOS DE INVESTIMENTO E ATIVIDADES DE CORRETAGEM</b>		
FN-IB-410a.1	Receitas de operações de (1) subscrição, (2) assessoria e (3) securitização que integram fatores ambientais, sociais e de governança (ESG), por setor	Pág. 20
FN-IB-410a.2	Número e (2) valor total de investimentos e empréstimos que integram fatores ambientais, sociais e de governança (ESG), por setor	Pág. 20
FN-IB-410a.3	Descrição da abordagem para a incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) nas atividades de banco de investimento e corretagem	Pág. 20

Conteúdo		Localização / Resposta direta
<b>GESTÃO DE RISCO SISTÊMICO</b>		
FN-IB-550a.1	Pontuação de Banco Sistemáticamente Importantes (G-SIB), por categoria	Embora não sejamos classificados como uma Instituição Sistemáticamente Importante em nível global e não estarmos sujeitos às faixas de exigência adicional de capital do processo G-SIB, somos reconhecidos localmente como um Banco Doméstico Sistemáticamente Importante (D-SIB).
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	A resposta deste indicador está em nosso <a href="#">Relatório Integrado 2023</a> , pág. 27
FN-CB-550a.1	Pontuação de Banco Sistemáticamente Importantes (G-SIB), por categoria	Embora não sejamos classificados como uma Instituição Sistemáticamente Importante em nível global e não estarmos sujeitos às faixas de exigência adicional de capital do processo G-SIB, somos reconhecidos localmente como um Banco Doméstico Sistemáticamente Importante (D-SIB).
FN-CB-550a.2	Descrição de abordagem para incorporação de resultados de testes de estresse mandatórios e voluntários no planejamento de adequação de capital, estratégia corporativa de longo prazo e outras atividades	A resposta deste indicador está em nosso <a href="#">Relatório Integrado 2023</a> , pág. 27
FN-IN-550a.3	Descrição da abordagem para gerenciar os riscos de capital e liquidez associados às atividades não seguradoras de natureza sistêmica.	A resposta deste indicador está em nosso <a href="#">Relatório Integrado 2023</a> , pág. 27
<b>EMISSIONES FINANCIADAS</b>		
FN-IN-410c.4	Descrição da metodologia utilizada para calcular as emissões financiadas.	Pág. 31
FN-AC-410b.3	Descrição da metodologia utilizada para calcular as emissões financiadas.	Pág. 31
FN-CB-410b.1	Emissões brutas financiadas absolutas, desagregadas por (1) Escopo 1, (2) Escopo 2 e (3) Escopo 3.	Pág. 32
FN-AC-410b.2	Montante total de ativos sob gestão (AUM) incluídos na divulgação de emissões financiadas;	Pág. 32
FN-CB-410b.4	Descrição da metodologia utilizada para calcular as emissões financiadas.	Pág. 31
FN-AC-410b.4	Descrição da metodologia utilizada para calcular as emissões financiadas.	Pág. 31
FN-AC-410b.1	Emissões brutas financiadas absolutas, desagregadas por (1) Escopo 1, (2) Escopo 2 e (3) Escopo 3.	Pág. 32
FN-CB-410b.2	Exposição bruta para cada setor por classe de ativo.	Págs. 32 e 33
FN-CB-410b.3	Percentual da exposição bruta incluída no cálculo das emissões financiadas.	Pág. 32

	<b>Conteúdo</b>	<b>Localização / Resposta direta</b>
FN-IN-410c.1	Emissões brutas financiadas absolutas, discriminadas por (1) Escopo 1, (2) Escopo 2 e (3) Escopo 3.	Pág. 32
FN-IN-410c.2	Exposição bruta para cada setor por classe de ativo.	Págs. 32 e 33
FN-IN-410c.3	Emissões Financiadas	Pág. 32
<b>PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS</b>		
<b>PRIVACIDADE DO CONSUMIDOR</b>		
FN-CF-220a.1	Número de titulares de contas cujas informações são usadas para fins secundários	Os dados de mais de 24 milhões de titulares de contas são usados para fins secundários, o que corresponde a 80,4% do total de clientes correntistas PF. Definimos como critério para o uso secundário de dados, o envio de ofertas de produtos e serviços para clientes pessoas físicas que não fizeram <i>opt-out</i> de ofertas em nenhum canal.
<b>SEGURANÇA DE DADOS</b>		
FN-CB-230a.1	Número de violações de dados, porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal, número de correntistas afetados	Pág. 129
FN-CB-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e corrigir riscos de segurança de dados	Pág. 128
FN-CF-230a.1	Número de violações de dados, porcentagem envolvendo informações pessoais identificáveis (PII), número de correntistas afetados	Pág. 129
FN-CF-230a.2	Perdas por fraude relacionada a cartões de crédito, sendo (1) fraude em transações sem a presença física do cartão e (2) fraude em transações com a presença física do cartão e outras formas de fraude.	Perdas relacionadas a cartão de crédito em 2023: R\$ 112.033.525,45, sendo: Com a presença física do cartão: R\$ 40.135.915,47 Sem presença física do cartão: R\$ 71.897.609,98
FN-CF-230a.3	Descrição da abordagem para identificar e resolver os riscos de segurança de dados	Pág. 128
FN-EX-550a.1	(1) Número de interrupções significativas de mercado e (2) duração do tempo de inatividade	(1) Dez interrupções e (2) 73h11 de inatividade no total.
FN-EX-550a.3	Descrição dos esforços para prevenir erros de tecnologia, violações de segurança e interrupções de mercado.	Pág. 127

Conteúdo		Localização / Resposta direta
<b>RELACIONAMENTO, INCLUSÃO E SAÚDE FINANCEIRA DOS CLIENTES</b>		
<b>BANCOS COMERCIAIS</b>		
FN-CB-000.B	Número e valor dos empréstimos, por segmento: (a) Pessoa Física, (b) pequenas empresas, e (c) corporate	A resposta deste indicador está em nosso <a href="#">Relatório Integrado 2023</a> , pág. 46
<b>INCLUSÃO FINANCEIRA E CAPACITAÇÃO</b>		
FN-CB-240a.1	Número e valor dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade	Págs. 19 e 97
FN-CB-240a.3	Número de contas correntes de varejo sem custo fornecidas a clientes anteriormente sem banco ou cobertos de maneira insuficiente pelo sistema bancário	Pág. 39. Parcial. No Brasil, não consta disponível base oficial com dados de clientes não bancarizados para consulta pelas Instituições Financeiras.
FN-CB-240a.4	Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes sem banco, cobertos de maneira insuficiente pelo sistema bancário ou com atendimento insuficiente	Págs. 97 e 99. Parcial. No Brasil, não consta disponível base oficial com dados de clientes não bancarizados para consulta pelas Instituições Financeiras.
<b>INFORMAÇÕES TRANSPARENTES E CONSELHOS JUSTOS PARA CLIENTES</b>		
FN-AC-270a.2	Valor total das perdas monetárias resultantes de processos legais associados à comercialização e comunicação de informações relacionadas a produtos financeiros a clientes novos e recorrentes.	Pág. 91
FN-IN-270a.2	Índice de reclamações sobre sinistros	Pág. 92
FN-AC-270a.3	Descrição da abordagem para informar os clientes sobre produtos e serviços.	Pág. 91
<b>PRÁTICAS DE VENDAS</b>		
FN-CF-270a.4	(1) Número de reclamações protocoladas no Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), (2) percentual com isenção monetária ou não monetária, (3) percentual contestado pelo consumidor, (4) percentual que resultou em investigação pelo CFPB	Pág. 92
FN-CF-270a.5	Valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados com vendas e serviços de produtos	Págs. 91 e 124
<b>ÉTICA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA</b>		
FN-IB-510b.3	Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados à integridade profissional, incluindo o dever de cuidado.	Pág. 91
FN-AC-510a.1	Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados a fraude, insider trading, anti-trust, comportamento anticoncorrencial, manipulação de mercado, má conduta profissional ou outras leis ou regulamentações da indústria financeira relacionadas.	Pág. 124

	<b>Conteúdo</b>	<b>Localização / Resposta direta</b>
FN-IB-510a.1	Valor total das perdas monetárias resultantes de processos legais associados a fraudes, negociações internas, violações antitruste, comportamento anticoncorrencial, manipulação de mercado, negligência profissional ou outras leis ou regulamentações financeiras relacionadas.	Pág. 124
FN-AC-510a.2	Descrição das políticas e procedimentos de denúncia interna.	Pág. 123
FN-CB-510a.1	Montante total de perdas monetárias como resultado de processos legais associados a fraudes, negociações internas, antitruste, comportamento anticoncorrencial, manipulação de mercado, negligência ou outras leis ou regulamentações da indústria financeira relacionadas.	Pág. 124
FN-CB-510a.2	Descrição das políticas e procedimentos de denúncia.	Pág. 123
FN-IB-510a.2	Descrição das políticas e procedimentos de denúncia interna.	Pág. 123
<b>GESTÃO DE CAPITAL HUMANO</b>		
<b>DIVERSIDADE E INCLUSÃO DE FUNCIONÁRIOS</b>		
FN-IB-330a.1	Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico para (1) gestão executiva, (2) gestão não executiva, (3) profissionais e (4) todos os outros funcionários	Pág. 69
FN-AC-330a.1	Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico para (1) gestão executiva, (2) gestão não executiva, (3) profissionais e (4) todos os outros funcionários	Pág. 69

# Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

GRI 2-5

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

## Relatório de Asseguração Limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras constantes no Relatório ESG

Fomos contratados pelo Banco Bradesco S.A. (“Bradesco”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório ESG do Banco Bradesco S.A. relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório ESG, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

### Responsabilidades da Administração do Bradesco

A Administração do Bradesco é responsável por:

- selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório ESG;

- preparar as informações de acordo com as normas GRI da Global Reporting Initiative (GRI-Standards);
- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório ESG, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos Auditores Independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras contantes no Relatório ESG, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), e com base na NBC TO 3000 (revisada) Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 (revised) – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Essas normas requerem o planejamento dos trabalhos e a execução dos procedimentos de forma a obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório ESG, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

A KPMG Auditores Independentes Ltda. (“KPMG”) aplica a Norma Brasileira de Gestão de Qualidade (NBC PA 01), que requer que a firma planeje, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relacionados com o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e exigências legais e regulatórias aplicáveis. Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética Profissional do Contador e das Normas Profissionais (incluindo as Normas de Independência) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 revisada (ISAE 3000 revised) consiste principalmente de indagações à administração do Bradesco e outros profissionais do Bradesco que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem 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 levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório ESG, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório ESG, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório ESG, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório ESG;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório ESG; e
- (d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras auditadas e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração GRI – Standards aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório ESG.

### Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguarção limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguarção limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguarção razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório ESG. 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.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI- Standards e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI- Standards).

### Conclusão

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

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório ESG para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 do Banco Bradesco S.A., não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative – GRI (GRI-Standards).

São Paulo, 07 de Junho de 2024



KPMG Auditores Independentes Ltda.  
CRC 2SP-027685/O-0 F SP

Gustavo Mendes Bonini  
Contador CRC 1SP-296875/O-4

# Créditos

## Coordenação

Bradesco - área de Sustentabilidade

## Projeto Editorial e Consultoria

Ricca Sustentabilidade

## Projeto Gráfico

Ricca Sustentabilidade

## Fotografia

Ricardo Teles, Maurino Borges, Romeo Campos, Ronaldo Aguiar

Acervo Bradesco

Banco de imagens Adobe Stock

