

Sumário

1

Introdução

Sobre o relatório.....	03
Central de relatórios.....	04
Materialidade.....	05
Mensagem do Chairman.....	07
Mensagem do CEO.....	09
Cenário Macroeconômico.....	11

2

Quem somos

A Organização Bradesco.....	13
Geração de valor.....	15
Estratégia.....	16
Governança corporativa.....	18
Gestão de riscos.....	25
Sustentabilidade.....	34

3

Nossos capitais

Financeiro.....	38
Intelectual e manufaturado..	46
Humano.....	51
Social e de relacionamento...	56
Natural.....	68

4

Anexos

Relatório de asseguração de auditoria independente.....	73
---	----

Sobre o relatório

Apresentamos o nosso Relatório Anual Integrado, que tem como objetivo demonstrar uma visão completa de como geramos valor para os nossos stakeholders.

Ele reúne, de forma integrada, nossos valores, estratégias, práticas e resultados, demonstrando como nossas operações e negócios geram retorno financeiro e contribuem para o desenvolvimento sustentável.

» SAIBA MAIS

Para dúvidas ou sugestões sobre este conteúdo, entre em contato pelo e-mail sustentabilidade@bradesco.com.br.

Orientadores

Esse relatório foi elaborado com base na Estrutura Conceitual Básica para Relato Integrado (IIRC), atualmente sob a responsabilidade da Fundação IFRS, não havendo omissões em relação às suas exigências. Também seguiu a OCPC 09, orientação correlata do Comitê de Pronunciamentos Contábeis.

O processo incorporou as melhores práticas de mercado, incluindo os padrões SASB (Sustainability Accounting Standards Board), as diretrizes de transparência do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, o Corporate Sustainability Assessment (CSA) do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e as demandas regulatórias do Banco Central do Brasil (BCB), entre outros.

Estamos comprometidos com a transparência em nossos relatórios, evoluindo constantemente nossa estratégia e gestão ESG para atender às tendências e exigências relacionadas

à divulgação de informações ESG e climáticas. Um marco relevante nesse cenário foi a publicação, em 2023, dos Requisitos Gerais para Divulgação de Informações Financeiras Relacionadas à Sustentabilidade e ao Clima (IFRS S1 e S2). Nesse contexto, temos concentrado esforços para realizar as adequações necessárias dentro dos prazos estabelecidos.

Escopo

Este documento abrange o período de 1º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024, incluindo dados relevantes ocorridos até sua publicação, em 30 de maio de 2025. Sempre que necessário, informações fora desse período são identificadas para contextualizar eventos de relevância significativa.

As informações reportadas abrangem todas as empresas detalhadas no Relatório de Análise Econômica e Financeira (4T24), exceto quando especificado de outra forma em notas de rodapé.

Termos usados no relatório

- Organização ou Bradesco: todo o conglomerado
- Banco: atividades financeiras
- Empresas controladas: são mencionadas pelos respectivos nomes.
- Funcionário: equipe interna
- Colaborador: prestadores de serviço terceirizados

Asseguração

A KPMG realizou uma asseguração limitada, conduzida por auditores independentes, sobre o processo de compilação e apresentação das informações deste relatório.

Para mais detalhes, consulte o [Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes](#).

Responsabilidades

A alta liderança do Bradesco acredita que o relatório segue as diretrizes da IIRC e aprovou a sua publicação, assumindo a responsabilidade pela integridade das informações nele apresentadas.

Central de Relatórios



Relatório Anual Integrado

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



Em conjunto com o Relatório ESG e a Planilha de Indicadores ESG, forma o nosso principal reporte de sustentabilidade.



Relatório ESG

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



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 Climático

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



» SAIBA MAIS

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

Materialidade

Como uma das principais instituições financeiras do Brasil e com papel relevante 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 fundamental direcionar nossos esforços de forma estratégica, com base nos temas que concentram riscos, oportunidades e as expectativas dos nossos *stakeholders*.

Por isso, a cada dois anos, conduzimos um processo estruturado para identificar os temas materiais.

Em 2024, esse processo foi atualizado com base nas diretrizes do International Sustainability Standards Board (ISSB), utilizando o conceito da dupla materialidade - que considera tanto os impactos das nossas atividades sobre a sociedade e o meio ambiente quanto os efeitos das questões de sustentabilidade em nosso desempenho financeiro.

Etapas do processo em 2024

1 **Análise de contexto**

Análise do ambiente de negócios, considerando as atividades da Organização, os *stakeholders* envolvidos e fatores regulatórios, setoriais e socioambientais, entre outros.

2 **Envolvimento de *stakeholders***

Processo estruturado de engajamento com *stakeholders* para identificar percepções-chave. Envolveu a alta liderança da Organização, clientes, investidores, fornecedores, funcionários e representantes da sociedade civil, permitindo captar diferentes perspectivas e garantir que os temas materiais refletissem os desafios e expectativas mais relevantes.

3 **Análise e priorização**

- Análise da cadeia de valor para mapeamento dos principais impactos, riscos e oportunidades;
- Validação e incorporação de temas e subtemas sob a perspectiva ESG e financeira;
- Priorização.

A construção da nossa matriz contou com o apoio e a validação da consultoria externa Deloitte e seguiu as diretrizes da Norma de Engajamento de Stakeholders (AA1000) e da nossa Política de Engajamento de Partes Interessadas, que define como *stakeholder* qualquer público que possa influenciar ou ser impactado pelos nossos negócios e operações.

Entenda como nos relacionamos com nossos *stakeholders* na seção [Como nos relacionamos com partes interessadas](#) do nosso [relatório ESG](#).

» **SAIBA MAIS**

Em nosso [Relatório de Materialidade](#).

O exercício de materialidade realizado em 2024 reafirmou a relevância dos sete temas já monitorados, fortalecendo nosso alinhamento estratégico diante das dinâmicas do mercado e das exigências regulatórias em constante evolução.

Temas materiais



Inovação e Tecnologia



Ética, integridade e transparência



Gestão de riscos e oportunidades climáticas



Privacidade e Segurança dos dados



Gestão do capital humano



Negócios sustentáveis



Relacionamento, inclusão e saúde financeira dos clientes

A contextualização dos nossos temas materiais está distribuída ao longo deste relatório, e os principais indicadores associados a esses temas podem ser consultados na seção [Indicadores materiais](#)¹, em nosso Relatório ESG.

ODS priorizados



Reconhecemos que a agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) envolvem desafios globais complexos e interdependentes. Como instituição financeira, contribuimos direta ou indiretamente com todos os ODS. Porém, concentramos nossos esforços nos temas em que temos maior capacidade de contribuição, alinhados à nossa estratégia de negócios e aos pilares de sustentabilidade da Organização.

Nesse contexto, em 2019, conduzimos um processo estruturado de priorização dos ODS, fundamentado na escuta de stakeholders, na análise das principais questões socioambientais do país, em benchmarks setoriais, na matriz de relevância da Organização e nas principais diretrizes internacionais de reporte e performance.

Para assegurar a atualidade da priorização, em 2025, realizamos uma revisão do processo. A análise reafirmou a robustez da metodologia e confirmou a aderência dos seis ODS previamente priorizados, que permanecem como os mais conectados à nossa atuação.

O processo de revisão e priorização foi verificado por terceira parte independente (ERM Brasil Ltda.), que emitiu parecer favorável à abordagem adotada e ao resultado.

Esse resultado reforça nossa convicção de que, ao concentrar esforços nesses seis ODS, ampliamos nossa capacidade de gerar valor à sociedade e aos stakeholders. Adicionalmente, seguimos monitorando nossa contribuição para o alcance das metas globais e para o avanço dos Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB), dos quais somos signatários.

¹ A avaliação dos indicadores contou com o apoio da Consultoria Deloitte.

Mensagem do *Chairman*

Caros leitores,

O Bradesco cumpre uma agenda histórica de transformações do seu modelo de negócios. O foco está definido em buscar, passo a passo, a construção de uma gestão que proporcione resultados relevantes para acionistas e sociedade, em uma visão de longo prazo e de perpetuação da Organização para as próximas gerações.

Esta é também uma etapa de reforço e reafirmação dos compromissos com a agenda ambiental, de inclusão social e de diversidade. Os laços da Organização com os princípios de sustentabilidade, de governança ética e de transparência são perenes e constantemente aprofundados. São políticas sólidas e que permanecem no tempo.

Na Bolsa de Nova York, estamos entre os bancos mais sustentáveis do mundo no Índice Dow Jones. Em operações de crédito com rotulagem ESG no mercado local e internacional, vamos direcionar R\$ 350 bilhões para setores e ativos

de impacto socioambiental positivo até o final do exercício 2025. Divisamos na COP30, em Belém, um momento de aceleração da pauta ESG. No campo social, a Fundação Bradesco permanece como maior ação privada de inclusão educacional do País, com 40 escolas que ministram ensino gratuito nos 27 Estados brasileiros.

O conjunto do programa de mudanças que vem sendo implementado desde o início do ano passado tem raízes na cultura de inovação e pioneirismo que marcam a trajetória do Bradesco. Ele emerge no contexto de uma sociedade e de um mercado que se movimentam de diferentes formas no período pós-Covid, seja pelo estilo de vida e comportamento das pessoas, seja por novos sistemas de trabalho das empresas.

A principal característica deste ciclo sem precedentes é a demanda crescente por mais acessibilidade a produtos e serviços pelo uso intensivo de tecnologia.

“Os laços da Organização com os princípios de sustentabilidade, de governança ética e de transparência são perenes e constantemente aprofundados.”



Nossa linha do tempo contempla 82 anos de credibilidade, inovação e solidez. Esse legado forma uma base consistente para dar início a uma etapa de evolução dos resultados operacionais e de retorno sobre o capital, por meio da construção de um modelo de negócios baseado em eficiência operacional e agilidade na tomada de decisões para atender ao crescimento da participação de mercado.

Para dar respostas às exigências competitivas que se colocam, ampliamos os investimentos em modernização e atualização tecnológica, com prioridade para as áreas de desenvolvimento de sistemas. Reforçamos os quadros de técnicos, engenheiros e cientistas de dados a fim de atualizar metodologias. Com uso intensivo de ferramentas de inteligência artificial, entregamos em horas o que, até pouco tempo atrás, custava dias para ser realizado.

Nossos clientes de todos os segmentos já usufruem da simplificação de

procedimentos, com ganhos em praticidade e segurança em todas as operações que oferecemos, do crédito ao investimento.

São várias as mudanças estruturais em curso, como a redução dos cargos executivos e a aplicação de novos modelos de gestão de pessoas, focados no estímulo ao desenvolvimento dos talentos. A meritocracia prevalece como princípio chave para ampliar os horizontes pessoais dos quadros da Organização.

Nosso compromisso é manter o Bradesco preparado para navegar com segurança em meio aos desafios do mercado global e local. Em nossa visão, o acionista e o cliente são os principais parceiros dessa jornada.

Ao ambiente de intensas mudanças regulatórias, temos respondido com mais treinamento e aprimoramento da governança, que ganhou fluidez.

Refinamos nosso amplo leque de produtos e serviços, para nos atualizarmos às aspirações e necessidades contemporâneas dos nossos clientes. Um exemplo é o lançamento do Bradesco Principal, uma fatia do segmento de clientes de alta renda. Queremos disputar o atendimento desse público que valoriza assessoria financeira e aconselhamento de qualidade para investir.

Estamos inseridos em um contexto de alta competitividade de mercado. Os muitos exemplos de superação construídos em nossas oito décadas de história provam que temos uma cultura corporativa cuja identidade é disputar presença em todos os mercados.

Estamos refazendo essa caminhada com novas gerações e princípios, inclusive com a chegada de talentos selecionados no mercado. Essa missão histórica tem encontrado, no CEO Marcelo Noronha e em todo o corpo executivo

da Organização, ativos formuladores e impulsionadores das linhas de inovação e realização de resultados.

As transformações estão atingindo os resultados esperados no tempo correto. O trabalho é consistente e dignifica nossas tradições mais caras, entre elas, a de que vamos cada vez mais longe para chegar mais perto do cliente, seja pelo mundo físico, seja pelo mundo virtual.

Conquistas e vitórias nos trouxeram até os dias de hoje e continuarão a fazer parte da vida do Bradesco, agora e no futuro.

Boa leitura!

Luiz Carlos Trabuco Cappi
Presidente do Conselho de Administração

Mensagem do CEO

Caros leitores,

O Bradesco é uma instituição sólida, com mais de 80 anos de história. Foi construído sobre os pilares da confiança, responsabilidade e proximidade com os clientes. Temos presença em todo o território nacional e importante papel na economia brasileira. Essa trajetória nos dá uma base forte para enfrentar desafios e buscar melhorias contínuas com a resiliência que sempre nos caracterizou.

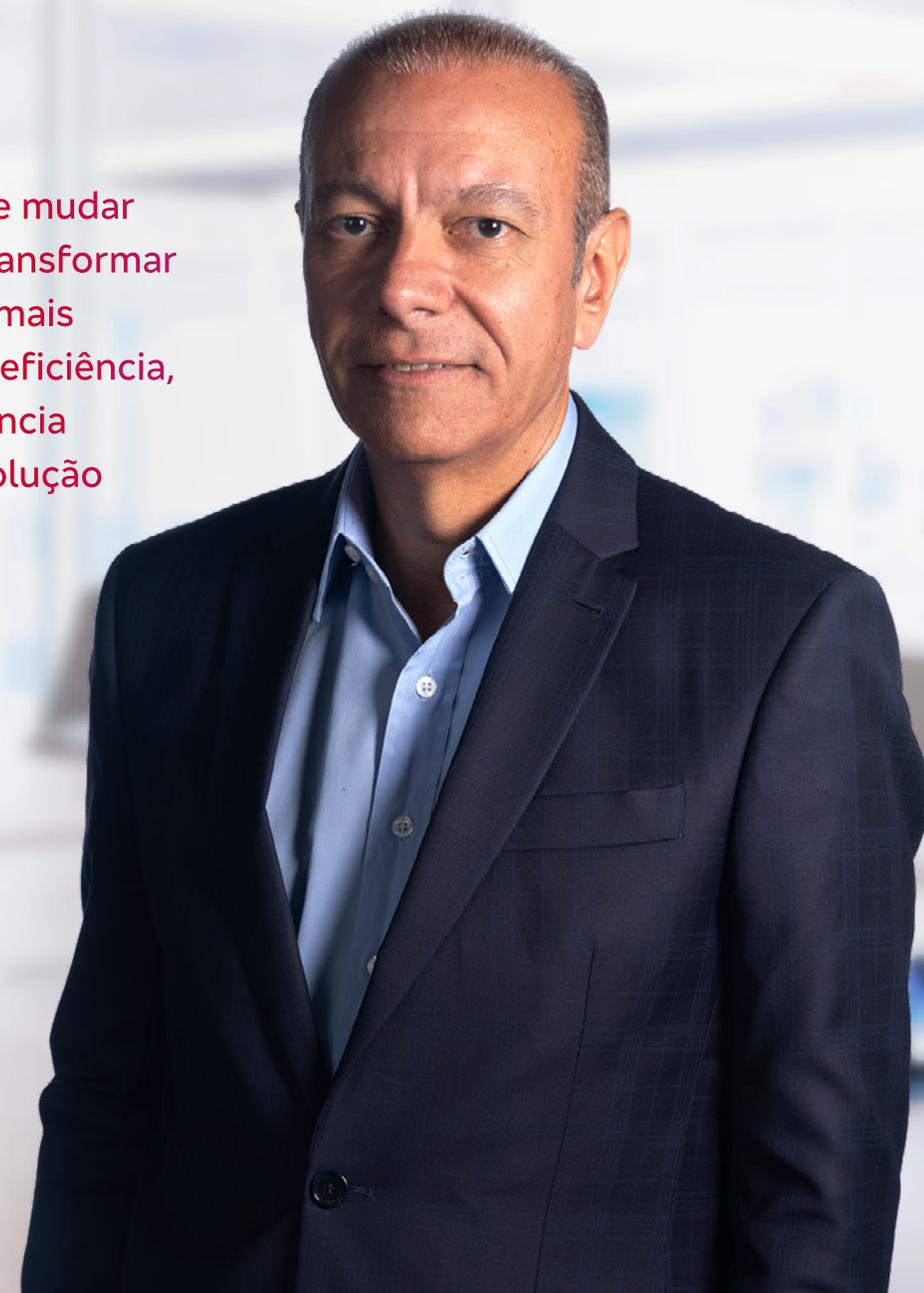
Sabemos que, para continuar gerando valor – de forma sustentável, competitiva e relevante – precisamos evoluir constantemente. Nesse contexto, no início de 2024, lançamos nosso plano de transformação – o CHANGE – e identificamos áreas que exigiam transformação para nos alinharmos às rápidas mudanças do mercado e crescentes expectativas de nossos clientes. Essa necessidade de evolução não diminui nossa força, pelo contrário, reafirma nosso compromisso com a excelência e a inovação. Não se trata

de mudar tudo, mas de transformar com foco: mais agilidade, eficiência, melhor experiência do cliente e evolução cultural.

Começamos o ano com clareza sobre onde queremos chegar. Nosso plano de transformação é ambicioso, mas também pragmático. Buscamos um banco físico com estrutura adequada e foco nos clientes de maior retorno. Um banco digital mais eficiente, com experiência humanizada e uso de inteligência artificial. Uma organização mais leve, ágil e centrada no cliente, com tempo de resposta compatível com o mercado.

Para dar tração a esse plano, redesenhamos a estrutura organizacional. Criamos unidades de negócio (BUs) e áreas de suporte especializadas. Implantamos um novo modelo de gestão, mais horizontal, com incentivo à autonomia dos times. Também criamos um escritório de transformação para acelerar

“Não se trata de mudar tudo, mas de transformar com foco - em mais agilidade, mais eficiência, melhor experiência do cliente e evolução cultural.”



mudanças estratégicas. Cada BU tem responsabilidades claras sobre proposta de valor, equilíbrio econômico e orquestração de canais. Isso nos torna mais assertivos, centrados no cliente e rápidos nas decisões. Reforçamos, ainda mais, nossa governança, com indicadores que conectam o desempenho das lideranças a entregas de resultados.

No negócio, também reformulamos a estratégia de crédito. Ajustamos políticas para atender diferentes perfis, sempre com foco na qualidade e rentabilidade. O crescimento em várias linhas de crédito, especialmente nos segmentos de alta renda, reforçam a solidez da nossa abordagem.

Avançamos também com entregas concretas. Lançamos o Bradesco Principal, um novo segmento para clientes de alta renda, com atendimento remoto e proposta de valor diferenciada. Concluímos a OPA da

Cielo, um movimento estratégico que fortalece nossa relação com clientes PJ, especialmente pequenas, médias e grandes empresas. Firmamos *joint ventures* com o Banco John Deere para ampliar nossa atuação no agronegócio e, também, com a rede D'Or, que abre caminho para a criação da rede de hospitais Atlântica D'Or, fortalecendo nosso braço de seguros e saúde.

Na experiência do cliente, revitalizamos o app, reorganizamos as áreas de produtos para refletirem a jornada do cliente e criamos iniciativas para garantir que a voz do cliente esteja no centro das nossas decisões. Também investimos em tecnologia e inteligência artificial, ganhando produtividade sem perder a proximidade que sempre foi a marca do Bradesco.

Fortalecemos a nossa cultura organizacional com o lançamento do #SouBradesco, que conecta ainda mais o nosso legado à nossa estratégia

atual. É o início de um processo de transformação coletiva, que engaja os times em um novo jeito de pensar e agir, alinhado aos desafios atuais.

Seguimos comprometidos com a Sustentabilidade como um pilar da nossa estratégia de atuação, direcionando a forma como nos relacionamos com os nossos *stakeholders*. Reconhecemos que a sustentabilidade é uma jornada contínua e que por meio dos nossos produtos e serviços, como setor financeiro, podemos conscientizar, engajar e influenciar positivamente uma economia de baixo carbono, mais resiliente e inclusiva.

Acreditamos no nosso crescimento, entregas importantes em 2025, e que em 2026, teremos um Bradesco diferente – mais moderno, mais digital, mais eficiente, mais centrado no cliente – e sempre fiel aos valores que nos trouxeram até aqui.

Agradecemos a todos que tem participado dessa jornada. Aos nossos acionistas, investidores, parceiros e clientes, obrigado pelo apoio contínuo e pela confiança em nossa visão de futuro.

Convido você a seguir a leitura deste relatório para conhecer mais sobre nosso desempenho financeiro, estratégia, iniciativas de sustentabilidade, e os principais riscos e oportunidades do nosso negócio.

Boa leitura!
Abraços,

Marcelo Noronha
Diretor-Presidente

Cenário Macroeconômico

A atividade econômica surpreendeu positivamente em 2024, sustentada, principalmente, pelo bom desempenho do mercado de trabalho e apesar dos efeitos do clima seco na produção agropecuária em algumas regiões do País.

O ambiente externo foi caracterizado pela persistência dos riscos geopolíticos – especialmente por conta das guerras na Ucrânia e no Oriente Médio – e as incertezas com relação aos rumos da política econômica dos EUA, após a eleição de novembro de 2024.

Este contexto levou o Federal Reserve a reduzir o juro mais lentamente do que se antevia, com efeitos adversos sobre o apetite ao risco no mercado internacional, situação que deve persistir em 2025, por conta das incertezas quanto aos impactos da nova política de comércio exterior dos EUA.

Um cenário externo mais adverso e a política monetária mais restritiva apontam para uma desaceleração da atividade econômica ao longo de 2025, apesar da resiliência do mercado de trabalho no Brasil. Assim, projetamos crescimento econômico de 1,8% em 2025, ante 3,4% em 2024.

Esse contexto econômico deve favorecer o esforço do Banco Central em trazer a inflação de volta à meta no médio prazo, apesar dos efeitos adversos da depreciação cambial sobre a inflação corrente. Projetamos IPCA de 5,6% em 2025, ante 4,8% em 2024.

Assim, o ciclo de aperto da política monetária parece estar próximo ao fim, e nossa expectativa é que o ciclo de cortes de juro terá início no final de 2025 ou início de 2026. Projetamos taxa Selic de 14,25% ao final de 2025, ante 12,25% em 2024.

Quem somos

ODS RELACIONADOS



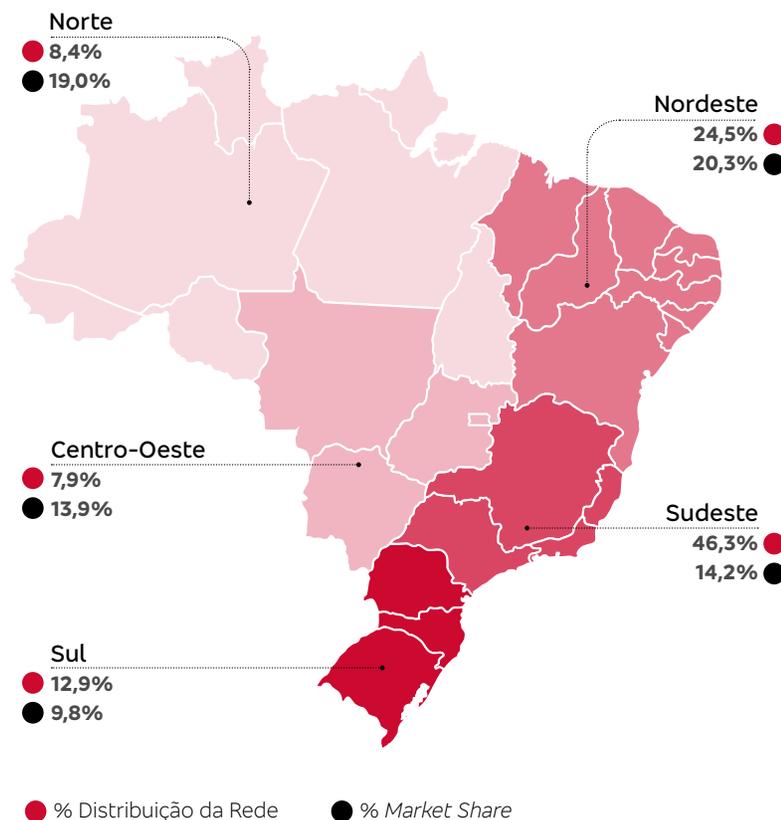
A Organização Bradesco

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

O Bradesco é uma das maiores instituições financeiras do Brasil e da América Latina, com uma trajetória de mais de 80 anos impulsionando o desenvolvimento econômico e social do País.

Atendemos pessoas físicas e jurídicas de todos os perfis no Brasil e em pontos estratégicos no exterior, oferecendo um portfólio completo de produtos e serviços financeiros, incluindo empréstimos e financiamentos, meios de pagamentos, investimentos, gestão de recursos, seguros, previdência, entre outros.

Com uma das maiores redes de atendimento do Brasil, combinamos presença física e digital, alcançando milhões de clientes por meio de agências bancárias, unidades do Bradesco Expresso (correspondentes bancários) e nossas plataformas digitais.



Página interativa
clique em (+) para
mais informações

73,2 mi
de clientes
totais

38,2 mi
de correntistas

84,0 mil
funcionários¹

2,5 mil
estagiários

6 mil
agências, unidades de negócios
e postos de atendimento (PAs)

39,1 mil
unidades do Bradesco Expresso
(correspondentes bancário)

R\$ 19,6 bi
de lucro líquido
recorrente

R\$ 981,7 bi
de saldo de carteira de
crédito expandida

¹Dado considera funcionários no Brasil e no exterior, e não considera os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária, estagiários e os colaboradores terceiros.



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

SOU Bradesco

Nossa cultura em evolução

A transformação estratégica iniciada em 2024 também passa pela forma como nos comportamos e nos relacionamos.

Evoluir nossa cultura é essencial para concretizar esse novo ciclo – unindo o que temos de mais valioso em nossa história ao que precisamos ser para alcançar o futuro desejado.

Foi com esse olhar que lançamos o movimento SOU Bradesco, que conecta comportamentos e mentalidades à nossa aspiração de futuro.

Ele é guiado por 6 direcionadores culturais:

>> SAIBA MAIS

sobre nossa evolução cultural, na seção Nossas Pessoas do [Relatório ESG](#).



Geração de valor



Página interativa

clique sobre os capitais para mais informações

Insumos

Nossas atividades

Valor compartilhado

POR TIPO DE CAPITAL



Intelectual



Social e de
Relacionamento



Natural



Manufaturado



Humano



Financeiro

Fornecemos **produtos e serviços bancários e de seguros** aos nossos clientes pessoas físicas e jurídicas



Propósito

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



SAIBA MAIS

entenda o conceito em [capitais](#).

Estratégia

Nossa estratégia se baseia na valorização das pessoas e na superação das expectativas dos nossos clientes, criando oportunidades para o desenvolvimento sustentável de empresas e sociedade.



Em um cenário de mudanças aceleradas e alta competitividade no mercado financeiro, o Movimento Change é o plano de transformação estratégico apresentado pelo nosso CEO Marcelo Noronha em fevereiro de 2024.

Criado com base em uma série de diagnósticos e análises internas e de mercado, ele traz um objetivo claro: **tornar o Bradesco mais ágil, mais tecnológico, mais rentável, mais sustentável e mais competitivo em quatro anos.**



Iniciamos a fase de planejamento com mais de 2.600 ideias, que foram refinadas e analisadas até chegarmos a 850 iniciativas priorizadas. Após 12 semanas, teve início a fase de implementação. À medida que as iniciativas são colocadas em prática, passam a integrar as operações diárias, promovendo uma transição fluida e progressiva.

Essa jornada reforça a capacidade de adaptação da Organização, ao mesmo tempo que preserva a solidez e os valores que sustentam nossa trajetória como um dos maiores grupos financeiros do Brasil - marcada pela integração da sustentabilidade à sua estratégia de atuação, inclusão, inovação, pioneirismo e expansão.

Balanço da transformação em 2024



Organizacional

Ajuste da estrutura organizacional com foco em eficiência e agilidade

- Redução de níveis hierárquicos e revisão do *span of control*
- Contratação de *C-levels* e *reskilling* da liderança
- Expansão do uso de indicadores NPS
- Reorganização das unidades de negócios e criação de um escritório de transformação com mais de 800 pessoas



Gestão e cultura

Evolução para um modelo de gestão mais contemporânea

- Novo plano de remuneração variável para lideranças, incentivando a atuação alinhada aos objetivos estratégicos
- Sou Bradesco: iniciativa de evolução cultural, construída a partir de uma pesquisa interna, com 74% de participação, que nos guia no desenvolvimento de novos comportamentos e mentalidades para responder aos desafios estratégicos do negócio



Varejo digital

Evolução do modelo de atendimento, com mais de 1MM de clientes migrados

- Atendimento por *chat* integrado com a BIA GenAI, com resolutividade de 90%*
- Hiperpersonalização de ofertas e ações com base no perfil e comportamento do cliente com uso intensivo de inteligência artificial (IA).
- Aprimoramento da experiência do cliente no aplicativo

* em demandas recebidas via chat



SMEs

Nova proposta de valor e dimensionamento de carteiras

- Abertura de 150 agências empresas, em todo o território nacional
- Maior automação nas análises de crédito e crescimento da carteira de crédito em 28%, com ganho de market share
- 9 novas plataformas *Corporate*
- Lançamento do segmento Agro



Afluente

Nova proposta de valor e modelo de servir para mais centralidade

- Lançamento do Bradesco Principal, novo segmento para o público de alta renda
- Excelência em investimentos, integrando corretora, *advisors* dedicados e *wealth planning*
- Ressegmentação da base de clientes elevando o nível de serviço
- Experiência completa nos EUA: conta-corrente, investimentos, cartão de crédito americano e muito mais.



Payments e sinergias

Redefinição de atuação nos mercados de pagamento e novas soluções

- Novas soluções de *cash management*
- Evolução nas sinergias com a Cielo, trazendo mais praticidade e agilidade para o cliente, como o Tap Bradesco, nova solução que transforma o celular em maquininha para pagamentos por aproximação.



Crédito

Integração das etapas do ciclo de crédito, ancorada no cliente

- Reconfiguração da *Business Unit* (BU) de Crédito e uso de *machine learning*
- Atualização nas práticas de cobrança, aumentando a eficiência em 25%
- Revisão das políticas de crédito, gerando 40% de crescimento na produção, redução da inadimplência e ampliação da base de clientes com limite pré-aprovado
- Uso intensivo de dados



Tecnologia

Mais agilidade e eficiência com tecnologia e inovação

- Implementação gradual do novo Modelo Operacional Ágil
- Modernização de sistemas, desativação de aplicações obsoletas e aceleração da migração para sistemas em nuvens
- Contratação de desenvolvedores e aumento da nossa capacidade produtiva
- Mais investimentos no desenvolvimento de soluções com uso de IA

Governança corporativa

Somos uma empresa de capital aberto, com ações listadas nas bolsas de valores B3 (Brasil), NYSE (Estados Unidos) – por meio de American Depositary Receipts (ADRs) – e Latibex (Espanha). Assim, seguimos os mais altos padrões regulatórios exigidos por órgãos como a CVM (Comissão de Valores Mobiliários) e a Securities and Exchange Commission (SEC). Além disso, integramos o nível 1 de Governança Corporativa da B3, reforçando nosso compromisso com a transparência e a integridade na gestão.

Nossa governança garante que as decisões estratégicas sejam tomadas com ética, responsabilidade e visão de longo prazo.

Nosso modelo se baseia em:

- Uma estrutura acionária robusta, que favorece a estabilidade e previsibilidade na gestão e alinhamento estratégico.
- Órgãos de governança que garantem supervisão eficiente, fortalecendo a transparência e a gestão de riscos.
- Um Conselho de Administração com visão estratégica e diversidade, em que 36% dos membros são independentes, assegurando pluralidade de perspectivas e melhores decisões.

A seguir, detalhamos como esse modelo nos permite seguir criando valor de forma sustentável para nossos investidores.

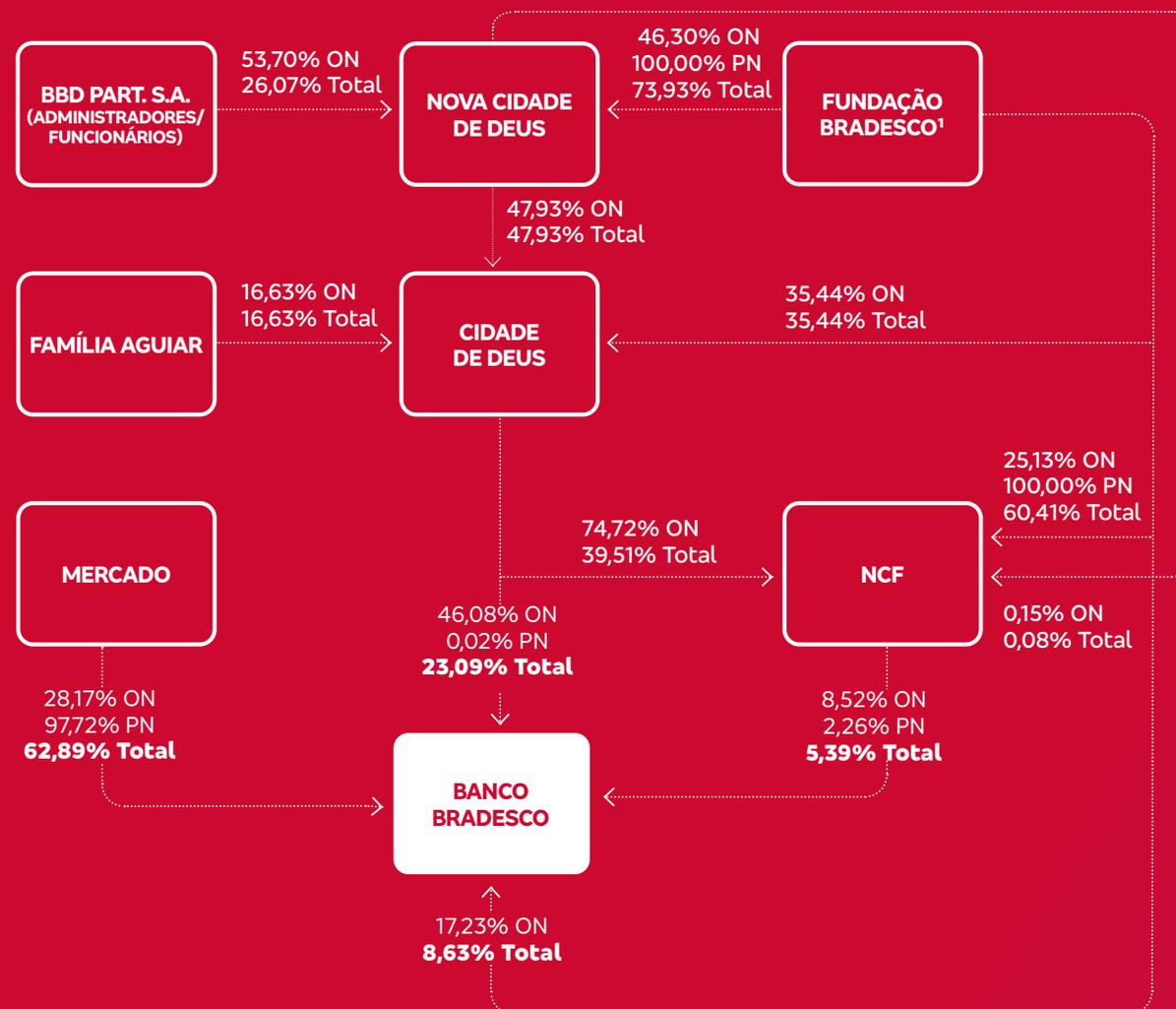


Estrutura acionária

Nossa estrutura acionária conta com acionistas que garantem estabilidade e visão estratégica de longo prazo, ao mesmo tempo em que mantemos um alto volume de ações negociadas no mercado, ampliando liquidez e atratividade para investidores.

Possuímos dois tipos de ações:

- **Ordinárias (ON)**
Conferem direito a voto em qualquer matéria nas assembleias de acionistas.
- **Preferenciais (PN)**
Garantem prioridade no recebimento de dividendos e outras compensações, além do direito a voto em matérias específicas previstas em lei, como a eleição de representantes dos acionistas minoritários para os Conselhos de Administração e Fiscal.



Data-base: 31/12/2024

¹ A administração do Bradesco (Diretoria e Conselho de Administração) compõe a Mesa Regedora da Fundação Bradesco, Órgão Deliberativo máximo dessa entidade.

TOTAL - Soma das ações ON e PN, representando a participação no capital.

Eventos societários

OPA da Cielo: em 26 de setembro de 2024, foi concluída a oferta pública unificada de aquisição de ações (OPA) da Cielo S.A., investida do Bradesco. A operação resultou na conversão de sua categoria de "A" para "B" e na saída do Novo Mercado da B3. Com a transferência das ações, o Bradesco, por meio das suas investidas, passou a deter 30,61% do capital ordinário da Cielo.

Parceria Atlântica e Rede D'or: em 8 de maio de 2024, a Atlântica Hospitais, controlada indireta do Bradesco e da Bradseg Participações, firmou parceria com o grupo Rede D'Or para criar a rede hospitalar Atlântica D'Or. A *joint venture* tem participação de 50,01% da Rede D'Or e 49,99% da Atlântica, com foco em hospitais gerais em Macaé-RJ, Alphaville-SP e Guarulhos-SP, além de novas praças como Taubaté-SP e Ribeirão Preto-SP. A parceria foi formalizada em 15 de agosto de 2024. Em 1º de novembro de 2024, um novo acordo incluiu o Hospital São Luiz Campinas, ampliação ainda pendente de conclusão.

Banco John Deere: em 8 de agosto 2024, o Bradesco, por meio de suas investidas, assinou acordo com a John Deere Brasil, para adquirir 50% do Banco John Deere S.A. A transação foi concluída em 10 de fevereiro de 2025, após aprovações regulatórias e cumprimento das condições contratuais.

SAIBA MAIS

em nossa página de Governança Corporativa.

Estrutura de governança

A estrutura de governança do Bradesco é formada por órgãos estratégicos que atuam de maneira integrada para assegurar decisões éticas, transparentes e alinhadas aos interesses dos nossos *stakeholders*.

Essa estrutura inclui o Conselho de Administração, comitês especializados, diretoria executiva e instâncias operacionais, cada um com papéis e responsabilidades claramente definidos.

Além disso, a governança é respaldada por diretrizes – como o estatuto social, normas e políticas – que orientam nossas atividades e reforçam nosso compromisso com as melhores práticas de mercado. Esses fundamentos integram aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG), norteando nossas decisões de forma responsável e sustentável.

>> **SAIBA MAIS**
em nosso [Estatuto Social](#).



Principais órgãos de governança

Assembleia de Acionistas

Órgão máximo de governança, delibera sobre os negócios da Organização e elege os membros do Conselho de Administração. Suas reuniões, ordinárias ou extraordinárias, são convocadas com pelo menos um mês de antecedência.

Conselho Fiscal

Fiscaliza os atos da administração, opina sobre o relatório anual, modificações do capital social, planos de investimento, orçamentos de capital e distribuição de dividendos. Também analisa as demonstrações financeiras trimestralmente e reporta fraudes ou irregularidades. É composto por cinco membros efetivos e cinco suplentes, eleitos pelos acionistas, incluindo dois representantes dos minoritários. O mandato é de um ano.

Conselho de Administração

Define a estratégia corporativa, revisa planos e políticas de negócios, e supervisiona a Diretoria Executiva, incluindo a eleição e destituição de seus membros. Reúne-se ordinariamente 12 vezes ao ano e, extraordinariamente, quando necessário. Seu presidente é um membro externo, sem função executiva.

Nosso Estatuto Social estabelece mandato unificado de dois anos para os membros do conselho, permitindo que os atuais membros sejam reeleitos até completarem 75 anos de idade. Exceções ao Presidente em exercício na Assembleia Geral Ordinária de 2023, que não terá limite de idade para o exercício de seu mandato e, aos demais membros com mandato em curso na Assembleia Geral Ordinária de 2023, cujo limite de idade será 80 anos.

Essa política estabelece que as indicações de conselheiros e diretores devem considerar disponibilidade de tempo, experiência, competências técnicas e comportamentais, além de aspectos de diversidade, como gênero, etnia, idade, estado civil, orientação sexual, crença religiosa, condição física ou classe socioeconômica.



Diversidade no nosso Conselho

11 membros

18%
mulheres

36%
membros
independentes

100%
membros
não executivos

>> SAIBA MAIS

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

Composição do Conselho de Administração e participação em comitês

Conselheiro (a)	Função	Comitês						
		Auditoria	Remuneração	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							●
Denise Pauli Pavarina	Membro (I)			●				●
Maurício Machado de Minas	Membro		●	●	●	● (C)	●	●
Octavio de Lazari Junior	Membro			●	●		●	●
Paulo Roberto Simões da Cunha	Membro (I)					●		
Rogério Pedro Câmara	Membro				●	●		● (C)
Rubens Aguiar Alvarez	Membro				●			
Samuel Monteiro dos Santos Junior	Membro (I)	● ¹	●	●		●		
Walter Luis Bernardes Albertoni	Membro (I)				●			●

● Membro do comitê (C) Coordenador (I) Independente

Base: abril de 2025

¹ Até o fechamento deste relatório, a homologação estava pendente do Banco Central do Brasil.

Atribuições dos comitês

- **Auditoria** – acompanha as práticas contábeis adotadas na elaboração das demonstrações contábeis e a efetividade da auditoria independente.
- **Remuneração** – assessora o Conselho de Administração na condução da Política de Remuneração dos Administradores, conforme estipulado pela legislação vigente.
- **Riscos** – gerencia os riscos e o capital da Organização, em linha com as políticas e normas internas relacionadas ao tema, além de regulamentações e legislações aplicáveis.
- **Integridade e Conduta Ética** – propõe ações que garantam a divulgação e o cumprimento dos códigos de Conduta Ética nos âmbitos corporativo e setorial, bem como das Políticas Corporativas.
- **Nomeação e Sucessão** – atua em nome de todas as instituições integrantes da Organização Bradesco na formulação e condução da política de sucessão e nomeação de administradores.
- **Sustentabilidade e Diversidade** – auxilia na promoção de estratégias voltadas à sustentabilidade, avaliação do desempenho ESG e elaboração de diretrizes que integram desenvolvimento econômico com responsabilidade social.
- **Estratégico** – apoia o Conselho de Administração na gestão da Companhia, oferecendo insights e orientação na implementação de decisões estratégicas.

Auditoria interna

Avalia os processos no âmbito da Organização Bradesco e, quando aplicável, de terceiros e fornecedores, 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 e está pautada por padrões do Institute of Internal Auditors (IIA) e pelas melhores práticas nacionais e internacionais.

Diretoria executiva

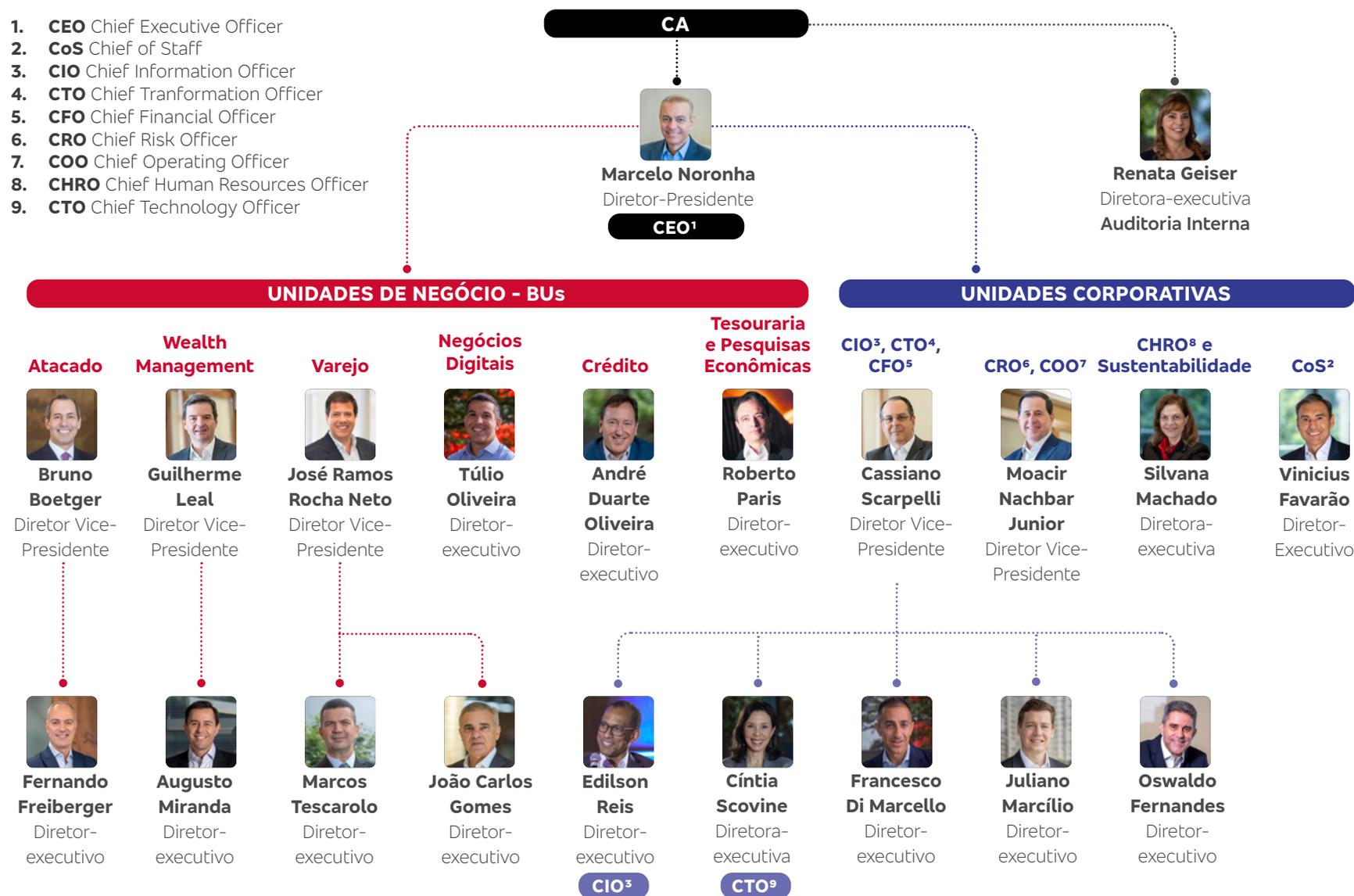
Responsável por traçar e monitorar a execução da estratégia estabelecida pelo Conselho de Administração. É composta pelo Diretor-Presidente, cinco Diretores Vice-Presidentes e quinze Diretores-Executivos. Seus membros são nomeados pelo Conselho de Administração para mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. Os cargos de Presidente do Conselho e de Diretor-Presidente não podem ser ocupados pela mesma pessoa.

Comitês executivos

Auxiliam a Diretoria Executiva em suas atribuições. Cada comitê tem seu próprio Regimento.

Estrutura organizacional e diretoria executiva

1. **CEO** Chief Executive Officer
2. **CoS** Chief of Staff
3. **CIO** Chief Information Officer
4. **CTO** Chief Transformation Officer
5. **CFO** Chief Financial Officer
6. **CRO** Chief Risk Officer
7. **COO** Chief Operating Officer
8. **CHRO** Chief Human Resources Officer
9. **CTO** Chief Technology Officer



» SAIBA MAIS

Sobre o perfil dos diretores executivos no nosso site de [Relações com Investidores](#).

Data-base: maio de 2025.

Nota: Este organograma reflete a estrutura das Unidades de Negócios (Business Units - BUs) e os respectivos membros da Diretoria Executiva vinculados a cada uma delas. Não contempla demais diretores subordinados, por ter como escopo exclusivamente a composição da Diretoria Executiva.

Remuneração

A estrutura de remuneração de nossos administradores busca garantir seu alinhamento aos interesses de nossos *stakeholders*, considerando indicadores de desempenho, dentre eles a incorporação de aspectos ESG na tomada de decisão.

Na Política de Remuneração dos Administradores, visamos à conformidade de nossas práticas com a legislação, normas e regulamentos que disciplinam o assunto. Nela, estabelecemos critérios para que a remuneração incentive o comportamento íntegro e ético e desestimule aqueles que elevem a exposição ao risco acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias de curto, médio e longo prazos adotadas.

Assim, zelamos pela inexistência de conflito de interesses no estabelecimento da remuneração, relacionando-a com objetivos que busquem a valorização da Organização e o equilíbrio dos resultados

financeiros de curto prazo com a criação de valor de longo prazo.

Essa política inclui a remuneração variável, à qual são elegíveis os membros do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e da Diretoria. Seu pagamento está condicionado ao atingimento de metas corporativas e à avaliação de desempenho individual e global da Organização. Cabe ao Comitê de Remuneração apresentar proposta ao Conselho de Administração para pagamento ou não da Remuneração Variável aos administradores.

Mesmo com o estabelecimento de metas e objetivos para todas as áreas, individualmente, para efeito de remuneração, prevalece o desempenho global da Organização, sem distinção de área, seja ela considerada de suporte ou de negócios, técnica ou de relacionamento. Esse desempenho global leva em consideração o resultado dos indicadores de desempenho abaixo definidos:

- ROAE (Return On Equity ajustado) – Retorno sobre Patrimônio;
- Índice de satisfação de clientes global;
- Índice de Basileia – Nível I;
- IEO – Índice de Eficiência Operacional;
- Dimensão social e ambiental de índices de mercado;
- Índice de cobertura.

O Conselho de Administração avalia e delibera sobre a proposta do Comitê, considerando aspectos atrelados à geração de valor econômico para o Bradesco no longo prazo, como

conjuntura econômica, fatores internos e externos, cultura organizacional, dentre outros. Por fim, cabe à Assembleia Geral de Acionistas aprovar o Montante Global da remuneração da sociedade.

Do valor líquido pago aos administradores referente à remuneração variável, 50% devem ser destinados à aquisição de ações, que ficam bloqueadas por um ano. Um ano após a data de aquisição, são liberadas em três parcelas anuais e consecutivas, vinculadas ao desempenho organizacional.

Remuneração da alta direção (%)

Distribuído

Remuneração fixa	49,48
Remuneração variável	49,07
Benefícios de aposentadoria	1,45

» SAIBA MAIS

sobre estrutura de remuneração e avaliação de desempenho no [Informe sobre o Código Brasileiro de Governança Corporativa](#).

sobre histórico de anos anteriores na [Planilha de Indicadores ESG](#).

Gestão de riscos

Como instituição financeira, somos gestores de riscos por natureza – cada decisão que tomamos envolve avaliar e administrar diferentes tipos de riscos.

Gerenciar riscos nos permite alcançar nossos objetivos estratégicos, assegurar a perenidade do negócio e garantir maior assertividade na alocação de recursos. Além disso, fortalece nossa capacidade de responder, de forma ágil e eficaz, às mudanças nos cenários econômico, regulatório e tecnológico.

Nossa governança de riscos garante um controle estruturado, integrado e independente, preservando e valorizando o ambiente de decisões colegiadas, apoiando-se em comitês especializados. Esse processo envolve todas as instâncias da governança corporativa, desde a Alta Administração até as áreas de negócios, operações, produtos e serviços, com a gestão de riscos presente em toda a Organização.

» SAIBA MAIS

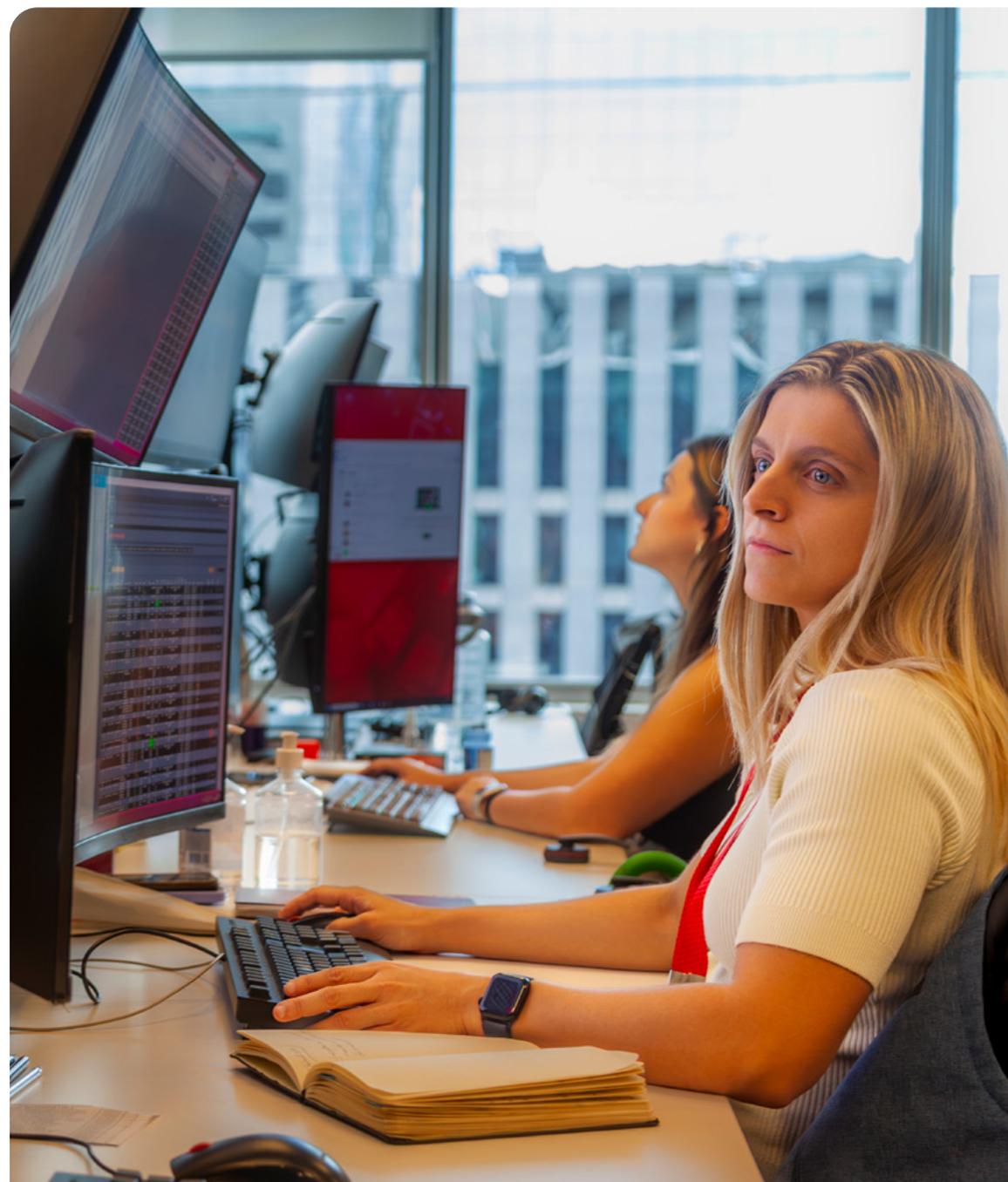
sobre os principais indicadores de gestão de riscos no [Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3](#).

Apetite a riscos

O apetite a riscos refere-se aos tipos e níveis de riscos que estamos dispostos a admitir na realização dos nossos negócios e objetivos.

Como um importante instrumento para reforçar a disseminação da cultura de risco da Organização, a Declaração de Apetite a Riscos (Risk Appetite Statement – RAS) é revisada anualmente, ou sempre que necessário, pelo Conselho de Administração e monitorada permanentemente por fóruns da Alta Administração e áreas de negócio e controle.

Para acompanhamento do apetite, monitoramos indicadores por meio de processos efetivos de controle, em que os gestores são informados quanto às exposições a riscos e a respectiva utilização dos limites vigentes. O reporte é realizado por meio de sistema de alertas, o que facilita a comunicação e destaca as eventuais exceções, que requerem medidas de adequação, permeando todas as esferas da Organização, apoiando a Alta Administração na avaliação sobre a coesão dos resultados em relação ao apetite a riscos.



Estrutura de gestão de riscos

A estrutura de gerenciamento de riscos e capital é composta por diversos comitês, comissões e departamentos que subsidiam o Conselho de Administração, o Diretor-Presidente, o Diretor Vice-Presidente de Riscos (Chief Risk Officer – CRO) e a Diretoria Executiva da Organização na tomada de decisões estratégicas.



Processo de Gerenciamento de Riscos

Nossa metodologia de Gerenciamento de Riscos e Controles está alinhada com os principais *frameworks* internacionais de gestão de riscos, permitindo que os riscos sejam proativamente identificados, mensurados, mitigados, acompanhados e reportados.

Atuamos conforme o Modelo de Três Linhas, favorecendo a contribuição de todos no alcance dos objetivos especificados:

- **Primeira linha:** as áreas de negócio e áreas de suporte identificam, avaliam, gerenciam e reportam os riscos inerentes, como parte das atividades do dia a dia, mantendo-os nos níveis aceitáveis.
- **Segunda linha:** as áreas de supervisão estabelecem políticas e procedimentos de gerenciamento de riscos e conformidade para o desenvolvimento e/ou monitoramento dos controles da primeira linha, além da validação independente de modelos.
- **Terceira linha:** representada pela Auditoria Interna, avalia de maneira independente a eficácia do gerenciamento de riscos e dos controles internos, incluindo a forma como a primeira e a segunda linhas alcançam os seus objetivos, reportando ao Conselho de Administração, ao Comitê de Auditoria, ao Conselho Fiscal e à Alta Administração.

O processo é constituído pelas seguintes etapas:



» SAIBA MAIS

sobre nossa atuação em nosso [Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3](#) e no item 3D do [Formulário 20F](#).

Cultura de Riscos

Reconhecemos a importância de uma forte cultura de risco e contamos com uma governança sólida que envolve todos os nossos funcionários na gestão de riscos, abrangendo todos os níveis hierárquicos, desde as áreas de negócios até a Alta Liderança - especialmente nesse momento de transformação em nossa Organização.

Mantemos, na estrutura da Unibrad, a Comunidade de Gestão de Risco, com o objetivo de reforçar nossa cultura de risco. Por meio dela, capacitamos 99% dos funcionários em prevenção, identificação, mitigação, monitoramento e controle dos riscos, desenvolvendo as competências técnicas e comportamentais necessárias para atuação das estruturas de negócio.

Eles participam de treinamentos obrigatórios que cobrem tópicos cruciais, como segurança cibernética, compliance, risco operacional e reputação. Exemplos desses treinamentos incluem cursos sobre Conceitos de Gestão de Riscos, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Introdução à Segurança da Informação, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, Atendimento ao Cliente Potencialmente Vulnerável, entre outros.

Principais riscos

Nosso gerenciamento de riscos adota uma visão integrada, abrangendo todas as operações da Organização, incluindo o banco e subsidiárias. Esse modelo nos permite avaliar e mitigar os riscos de forma consolidada, garantindo que as decisões estratégicas sejam tomadas com uma visão ampla da exposição total do Bradesco.

A seguir, veja os principais riscos acompanhados pela organização.

Compliance: risco de sanções, perdas financeiras ou danos à reputação devido ao não cumprimento das leis, regulamentos e normas éticas.

Contágio: possibilidade de ocorrência de perda financeira decorrente dos relacionamentos com empresas ou entidades não consolidadas no Conglomerado Prudencial.

Crédito: risco de inadimplência ou deterioração da capacidade de pagamento de clientes e contrapartes.

Estratégia: risco de deterioração de resultados devido a decisões desalinhadas com a estratégia, falhas na execução ou falta de adaptação ao mercado.

Liquidez: risco de não conseguir cumprir obrigações financeiras sem impacto significativo nas operações ou de não conseguir vender ativos pelo preço de mercado.

Mercado: risco de perdas financeiras devido a variações em preços de ativos, taxas de juros e câmbio, afetando o equilíbrio entre ativos e passivos.

Modelo: risco de decisões inadequadas baseadas em modelos com falhas ou uso inadequado dessas ferramentas.

Operacional: risco de perdas causadas por falhas em processos, erros humanos, problemas sistêmicos ou eventos externos, incluindo questões legais.

Rentabilidade: risco de a instituição não gerar lucros suficientes para sustentar suas operações e investimentos futuros.

Reputação: risco de perda de credibilidade perante às diversas partes interessadas (*stakeholders*), decorrente de ações ou omissões, atos e atitudes indevidas e impróprias.

Segurança cibernética: risco de ataques virtuais, vazamentos de dados e falhas que possam comprometer sistemas e operações.

Social, ambiental e climático: risco de impacto negativo à sociedade e ao meio ambiente, como trabalho análogo à escravidão e infantil, degradação ambiental e uso excessivo de recursos naturais, bem como a possibilidade de perdas devido a eventos climáticos severos ou mudanças de longo prazo nos padrões climáticos (riscos físicos) e eventos relacionados à transição para uma economia de baixo carbono (riscos de transição).

Solvência: risco de a instituição não conseguir honrar obrigações financeiras de longo prazo, comprometendo sua continuidade.

Subscrição: risco de perdas não previstas em apólices de seguro ou fundos de pensão devido a mudanças econômicas adversas.

Esses riscos são continuamente monitorados e reportados às instâncias de governança, assegurando conformidade com nossa Política Corporativa de Gestão de Riscos e alinhamento ao nosso apetite a risco. Periodicamente, reportamos os riscos residuais “Muito Alto” e “Alto” aos Comitês de Riscos para ciência, conforme governança descrita na Norma do Gerenciamento de Riscos.

Adicionalmente, considerando o ambiente de negócios, acompanhamos riscos macroeconômicos e geopolíticos que possam impactar o setor financeiro e trazer impactos adversos às nossas exposições. O cenário global, a política monetária e a estabilidade fiscal são variáveis que influenciam diretamente as condições de crédito, liquidez e precificação de ativos.

» SAIBA MAIS

sobre nossa atuação em nosso [Relatório de Gerenciamento de Riscos - Pilar 3](#).

Riscos emergentes

Em um cenário dinâmico e em constante evolução, a identificação e a gestão de riscos emergentes tornaram-se componentes cruciais para a sustentabilidade e o sucesso das organizações. A importância do tratamento desses riscos reside na capacidade de as organizações anteciparem e se prepararem para possíveis ameaças, ao mesmo tempo em que identificam novas oportunidades de crescimento e inovação.

Aperfeiçoamos continuamente nosso processo de gestão de riscos emergentes para assegurar uma administração adequada e eficaz, o que nos permite adotar medidas preventivas que visam evitar a concretização desses riscos, atenuar seus impactos adversos e maximizar oportunidades relacionadas.

Contamos com uma equipe dedicada à condução de discussões sobre riscos emergentes. Sob sua coordenação, uma comissão composta por representantes de diversas áreas conduz em conjunto os processos de identificação, avaliação e monitoramento desses riscos, reportando-se aos nossos fóruns de controle de riscos.

Entre os riscos emergentes, incluem-se as moedas digitais emitidas por bancos centrais (Central Bank Digital Currencies – CBDC), a tokenização de ativos e a computação quântica.



Moedas digitais emitidas por bancos centrais (CBDCs)

As CBDCs são moedas digitais emitidas por um banco central ou autoridade monetária e configuram-se como uma nova representação da moeda soberana, assim como o dinheiro físico (cédulas e moedas).

As motivações para sua criação são diversas: reagir à privatização do dinheiro por iniciativas de grandes empresas globais, garantir a inclusão financeira dos não bancarizados, melhorar a eficiência das operações transfronteiriças, fomentar inovações tecnológicas, entre outras.

A criação, as características e o modelo de implementação da moeda digital dependem dos objetivos e, portanto, pode ter uso doméstico, internacional ou universal (quando usada em ambos os casos), de atacado, varejo ou geral (quando acessível irrestritamente).

O tema é de grande relevância e pode trazer riscos e oportunidades com potencial impacto no sistema financeiro global, devido a:

- A possível criação e emissão de moedas privadas (*stablecoins*) globais de varejo, representando um potencial risco para a soberania das moedas de Estados e nações;

- A criação dos projetos de CBDCs de atacado e varejo dos principais bancos centrais (China, Zona do Euro, EUA, Inglaterra, Suécia, Brasil etc.);
- O avanço do estudo e de projetos de CBDCs realizados por órgãos internacionais, como Fundo Monetário Internacional (FMI), Bank of International Settlements (BIS) e empresas privadas e consultorias, como Visa, Mastercard, IBM, R3, G+D, Idemia, Accenture, EY, Deloitte, KPMG, Bain, BCG, entre outras;
- A oferta de soluções, como as plataformas *Blockchain*, pagamentos duais off-line, entre outros.

Nesse cenário, a implementação de uma CBDC de varejo doméstico e seu modo de distribuição – que pode ser direta, indireta, híbrida ou intermediada – tem o potencial de impactar as instituições financeiras, de pagamentos etc. Isso devido ao potencial de acarretar a desintermediação bancária para operações financeiras, o que, por sua vez, poderia causar a redução do uso de produtos bancários (conta poupança, corrente etc.), da captação de recursos e a multiplicação da moeda, reduzindo a disponibilidade dos empréstimos.

No Brasil, o Banco Central (BCB) criou um grupo de estudos sobre o tema em 2020, realizando uma série de *webinars* e uma edição especial do Lift Challenge (Laboratório de Inovações Financeiras e Tecnológicas) sobre o Real Digital (RD), a fim de avaliar casos de uso e sua viabilidade tecnológica.

Em 2023, o BCB publicou as diretrizes do RD, dentre as quais se destacam a aplicação de um arcabouço regulatório nas operações realizadas, evitando assimetrias regulatórias entre os participantes; a ênfase no desenvolvimento de modelos inovadores (*smart contracts*, dinheiro programável etc.); a utilização do Real Digital pelo atacado (emitido pelo BCB) e Real Tokenizado (emitidos pelas IFs e IPs com lastro nos depósitos à vista e moeda eletrônica) para atender ao varejo; garantir a resiliência cibernética, entre outros temas.

O BCB também divulgou o início do projeto-piloto para desenvolver a plataforma do RD, simular as operações realizadas com RD, Real Tokenizado e Títulos Públicos Federais tokenizados.

Participamos da fase 1 do projeto-piloto com outras instituições financeiras e de pagamentos e empresas de outros setores, usando a plataforma Hyperledger Besu como base. O BCB também realizou *workshops* e instituiu um Fórum para assuntos relacionados.

Posteriormente, o projeto foi renomeado para Piloto Drex e a moeda digital, para Drex, seja ela de varejo ou atacado.

O BCB avançou significativamente com o Drex em 2024, e a primeira fase de testes foi concluída com sucesso, focando na infraestrutura e nas funcionalidades básicas da moeda digital. O relatório com as conclusões da primeira fase foi publicado no início de 2025, e os principais resultados foram:

- A plataforma demonstrou desempenho robusto e aderente aos requisitos de privacidade e segurança das transações. Além disso, foram identificadas áreas que necessitam de maior aprofundamento para garantir a adequação completa aos requisitos de proteção de dados.
- Foram realizados testes de programabilidade, simulando um ecossistema multiativos, com indicação de potencial significativo para melhorar a eficiência e transparência das transações.

- Esta primeira etapa revelou desafios tecnológicos que demandam um acompanhamento mais intensivo na segunda fase do piloto, como aprimorar a infraestrutura para suportar maior volume de transações, garantindo a resiliência do sistema.

Baseado nesses resultados, o Bacen iniciou a segunda fase do piloto Drex, que se concentrará na avaliação do potencial da plataforma para novos casos de negócio propostos por representantes do mercado (*smart contracts*), sendo o Bradesco um desses participantes.

O grande desafio em investigação pelo Piloto é a garantia simultânea de privacidade, programabilidade e descentralização. A evolução do Drex para a larga escala depende de ser encontrada solução próxima à ideal para esse “trilema”.

Os desenvolvimentos globais em torno das CBDCs demonstram um crescente interesse e avanço significativo na implementação dessas tecnologias.

Países como China, Brasil e Estados Unidos estão na vanguarda dessa transformação, explorando suas potencialidades para modernizar suas infraestruturas financeiras, promover a inclusão financeira e aumentar a eficiência das transações.

Dado o nosso compromisso com a inovação e a excelência, acompanhamos esse tema por meio de um grupo de trabalho multiáreas, que tem estudado e participado de fóruns nacionais e internacionais para disseminar o conhecimento internamente, antecipar riscos, identificar oportunidades, propor casos de uso, prover uma base para as definições estratégicas e antecipar as ações necessárias para continuarmos sendo referência em inovação no Brasil e no mundo.



Tokenização de Ativos

A tokenização é um processo que transforma um bem ou direito existente (sejam eles tangíveis ou intangíveis) em uma representação digital, chamada de token. Um token, portanto, representa um ativo em formato digital combinado com informações e direitos digitais atribuíveis, todos conectados de maneira programável e altamente automatizada.

A tokenização é uma das principais aplicações da tecnologia DLT (Distributed Ledger Technology) nos setores financeiro e de capitais. A *blockchain*, um tipo de DLT, tem sido amplamente utilizada para essa finalidade.

Essa tecnologia possibilita o armazenamento e a validação de dados de maneira segura e descentralizada, simplificando as transações e diminuindo os custos e intermediários.

Graças à transparência, eficiência de custo e acessibilidade que proporciona, a tokenização pode desencadear a criação de

um novo sistema de negociação financeira além do ganho na promoção de inovação. Recentemente, a tokenização tem sido aplicada em setores como imóveis, arte, *commodities* e até mesmo direitos de propriedade intelectual, democratizando o acesso a investimentos que antes eram restritos a grandes investidores.

As motivações e objetivos são mundialmente variados: enquanto economias desenvolvidas visam, principalmente, ganhos de eficiência econômica, os países emergentes consideram os *tokens* uma forma de resolver alguns desafios sociais básicos, como a inclusão financeira.

No mercado financeiro, a adoção de uma economia tokenizada levaria a uma eficiência mensurável e ao aumento da segurança e da resiliência, ao mesmo tempo em que reduziria os custos e a complexidade.

Essa nova economia digital, no entanto, não surge sem questões significantes a serem debatidas. Por exemplo, a elaboração de um *framework* regulatório,

pois este é um fator que impede iniciativas de tokenização; a escalabilidade, que é um aspecto crucial para manter a eficiência e qualidade do serviço; a segurança cibernética que permita transparência e sigilo no *blockchain* sem revelar informações dos mutuários e proprietários de ativos; roubo e perda de *tokens*; padronização (adoção) e interoperabilidade, entre outros.

No Brasil, o BCB destacou a tokenização de ativos como um dos seus focos e prioridades, tendo como objetivo criar um marco regulatório claro para os processos de emissão, escrituração e negociação de ativos tokenizados, além de ajustar o arcabouço prudencial para incorporar o tratamento de exposição a ativos virtuais.

Mantemos na Organização um grupo, composto por profissionais de diversas áreas, que acompanha as evoluções nesse tema, por meio de pesquisas, avaliação de possíveis parcerias, experimentos sobre a aplicação em processos internos, iniciativas e novos produtos, além de disseminar o conhecimento por meio de palestras, cursos, *workshops*, entre outros.



Computação quântica

É um novo paradigma da computação, que utiliza fenômenos da mecânica quântica para construir novos tipos de hardware, software e algoritmos capazes de processar dados em sistemas quânticos. A principal diferença entre a computação tradicional (também chamada clássica) e a quântica é que na tradicional os resultados são limitados devido à operação utilizando bits (cada bit pode assumir um de dois estados possíveis: 0 ou 1), enquanto na quântica opera-se utilizando bits quânticos (qubits, que podem assumir os estados 0, 1 ou uma combinação entre eles, de acordo com uma distribuição de probabilidades). Simplifica, de forma significativa a complexidade computacional de alguns problemas, apresentando resultados com maior desempenho, incluindo soluções que antes eram impraticáveis.

Essa ciência tem potencial para ser aplicada nos mais diversos setores da economia, dado seu potencial aumento na velocidade de processamento, crescimento de escala e complexidade, modelos mais precisos e maior eficiência operacional. Por exemplo:

- **Finanças/Investimentos:** maior escala, complexidade e eficiência na elaboração de modelos, otimização de portfólios de investimentos, simulações diversas;
- **Cybersegurança:** aprimoramento nas codificações, nos métodos de estabelecimento de chaves e proteção de dados, entre outros;
- **Energia:** maior eficiência na busca e combinação de fontes de geração de energia;
- **Saúde/farmácia:** aperfeiçoamento dos fármacos existentes, desenvolvimento de novos medicamentos, simulação de comportamento molecular para criação de novos materiais e tratamentos personalizados geneticamente, sequenciamento genético, entre outros;
- **Climático:** maior capacidade de processamento de modelos complexos que permitam identificar/entender formas de desacelerar a mudança do clima e reverter seus efeitos, colaborando para o desenvolvimento sustentável.

Podemos aproveitar suas novas aplicações e obter benefícios significativos em diversas áreas, como otimização de processos, gestão de riscos, defesa cibernética, simulações e modelagem, entre outros.

A computação quântica pode permitir uma análise mais precisa e rápida de grandes conjuntos de dados, fornecendo informações valiosas para a tomada de decisões estratégicas.

Por outro lado, há riscos potenciais que devem ser observados, como a indisponibilidade da tecnologia por escassez de computadores com alta capacidade de processamento de qubits (substitutos dos clássicos bits), carência de mão-de-obra qualificada, aumento da exposição ao risco cibernético devido à possível quebra de parte dos atuais protocolos criptográficos e necessidade de migrar para algoritmos criptográficos pós-quânticos, entre outros.

Os principais desafios técnicos na construção e operação de computadores quânticos são:

- Aumentar o número de qubits;
- Diminuir os requisitos especiais de operação;
- Aumentar o tempo de estabilidade;
- Diminuir a taxa de erros.

Acreditamos que a computação quântica pode revolucionar a maneira como trabalhamos e vivemos. Embora ainda não existam computadores quânticos que permitam concretizar as diversas possibilidades citadas, proporcionando larga escala e com tolerância a falhas, entendemos como primordial já nos prepararmos, pensando em todo o potencial da tecnologia e seus possíveis impactos.

Por isso, mantemos um grupo de trabalho envolvendo diferentes áreas dedicado a acompanhar a evolução do tema, pesquisar e experimentar sua aplicação em processos internos e disseminar o conhecimento ao nosso time, por diversos meios.

O BRADESCO NA ERA DA COMPUTAÇÃO QUÂNTICA

Em 2023, firmamos importante parceria com a IBM para avançarmos no universo da computação quântica e em 2024, ampliamos nossa parceria com a Universidade de São Paulo (USP) para realizar uma pesquisa sobre otimização de portfólios utilizando essa tecnologia. O objetivo é estudar e desenvolver métodos quânticos que possam contribuir para maximizar o retorno e minimizar o risco de carteiras de investimentos.

Assim, nos tornamos o primeiro banco no país a estabelecer parceria com uma universidade para explorar possíveis soluções de problemas financeiros complexos utilizando Computação Quântica. Essa parceria também fortalece a formação de profissionais especializados no tema e que possam contribuir para o aprimoramento da tecnologia e de suas aplicações.

Mantemos nossos estudos para identificação do seu potencial no setor financeiro visando à nossa preparação tecnológica, de maneira a estarmos preparados para usufruir dela, conforme as evoluções aconteçam.

Também continuamos participando da rede da IBM para testes e experimentos com a tecnologia quântica, interessados, principalmente, na resolução de problemas relacionados à otimização de portfólios, precificação de derivativos, projeção de variáveis macroeconômicas, entre outros.

Riscos sociais, ambientais e climáticos

Os riscos sociais, ambientais e climáticos associados às instituições financeiras são, em sua maior parte, indiretos, originando-se das interações de negócios, que incluem relações com a cadeia de fornecimento e clientes, por meio de atividades de financiamentos e investimentos.

Nossa estrutura para gerenciamento desses riscos é composta por diversos fóruns e dependências, que subsidiam o Conselho de Administração, o Diretor-Presidente, o Diretor de Riscos (*Chief Risk Officer - CRO*) e a Diretoria Executiva.

Alinhados à Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), estabelecemos em nossa Norma de Risco Social, Ambiental e Climático os procedimentos para identificação, avaliação, classificação e monitoramento desses riscos em diversas atividades.

» SAIBA MAIS

no capítulo de [Risco Climático](#) em nosso [Relatório ESG](#).

Gestão dos riscos SAC

Avaliação da carteira: utilizando critérios baseados em resoluções ambientais, autuações e embargos, demarcações de terras, cadastros de áreas contaminadas, taxonomias verdes, cenários de transição, índices de risco climático e sistemas de alerta de desmatamento, mensalmente, monitoramos o nível de risco SAC da exposição de crédito de nossos clientes, com base no setor de atuação e localização geográfica.

Indicadores: avaliamos a capacidade da Organização de manter a liquidez, considerando cenários que resultem no saque elevado de fundos por parte da carteira de clientes para cobrir eventos decorrentes de mudanças nas regulamentações climáticas e demais riscos SAC.

Sensibilidade e estresse: sensibilizamos os demonstrativos financeiros das empresas, simulando impactos em variáveis como ratings de crédito, para quantificar impactos potenciais até 2050, e utilizamos narrativas de estresse sobre questões climáticas globais e seus impactos em variáveis macroeconômicas como câmbio, taxa de juros e PIB.

Medidas restritivas: adotamos medidas impeditivas para abertura de contas e concessão de crédito a pessoas envolvidas com trabalho análogo ao de escravo, trabalho infantil, exploração sexual, garimpo sem autorização dos órgãos reguladores, extração de amianto e fabricação de armas pesadas, além de medidas restritivas para atividades como extração de carvão mineral, xisto, areias

betuminosas, urânio, termelétricas a carvão, pesca de arrasto com redes maiores que 2,5 km, projetos imobiliários em terras indígenas e setores críticos com infrações relacionadas a desmatamento ilegal.

Análise de operações de crédito: seguindo os princípios do Banco Central do Brasil, foi estabelecido um escopo de avaliação dos riscos associados aos setores econômicos dos clientes e sua exposição de crédito. Procedimentos foram adotados para identificar, avaliar, classificar e monitorar esses riscos em diversas atividades, como concessão de crédito, financiamentos a projetos, garantias imobiliárias e investimentos.



Sustentabilidade

Governança de Sustentabilidade

A sustentabilidade, integrada à nossa estratégia corporativa, é implementada e monitorada de forma transversal, apoiada por uma estrutura de governança para internalizar os aspectos ESG em operações e decisões de negócios, alinhados às expectativas de nossos *stakeholders*:

» **SAIBA MAIS**
em [Regimento do Conselho de Administração](#).

ESTRATÉGICO

Conselho de Administração

Define a estratégia e acompanha a performance da Organização no tema em reuniões ordinárias.

Comitê de Sustentabilidade e Diversidade

Principal órgão de governança do tema, composto por membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, incluindo o Diretor-Presidente. Reúne-se bimestralmente e é responsável por acompanhar a evolução e implementação da estratégia de sustentabilidade.

EXECUTIVO

Comissão de Sustentabilidade

Formado por diretores executivos e diretores de áreas estratégicas. Assessora as decisões do Comitê e propõe melhorias nos processos de sustentabilidade. As reuniões ocorrem bimestralmente.

OPERACIONAL

Área de Sustentabilidade

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.

Times dedicados

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.

Grupos de trabalho

São profissionais de diferentes estruturas da organização envolvidos no desenvolvimento de projetos de sustentabilidade.

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.
- » **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

Reforçamos nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, promovendo negócios e iniciativas que gerem impactos positivos na sociedade e no meio ambiente.

Nossa estratégia está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas e considera os principais desafios e tendências, tanto em âmbito local quanto global, estruturando-se em três frentes principais de atuação:



Cidadania financeira

Promover educação e inclusão financeira para alavancar o desenvolvimento econômico.

» **SAIBA MAIS**
em [Cidadania Financeira](#), na seção Capital Social e de Relacionamento.



Agenda Climática

Garantir que nossos negócios estejam preparados para os desafios climáticos, conscientizando e engajando os nossos clientes quanto a riscos e oportunidades.

» **SAIBA MAIS**
em [Agenda Climática](#), na seção Capital Natural, e em nosso [Relatório Climático](#).



Negócios sustentáveis

Impulsionar negócios de impacto positivo que fomentem o desenvolvimento socioambiental

»



Nossos capitais

ODS RELACIONADOS



Os capitais representam um agrupamento de recursos e ativos, sejam tangíveis ou intangíveis, que são aumentados, diminuídos ou transformados pelas nossas atividades e entregas. Aqueles abrangidos por nossa cadeia de valor são os capitais financeiros, sociais e de relacionamento, manufaturado, humano, intelectual e natural.

Nos capítulos a seguir, detalharemos nossas iniciativas, compromissos e resultados relativos a cada tipo de capital, em linha com o *framework* de Relato Integrado, destacando como nosso modelo de negócios e estratégia contemplam a criação de valor no curto, médio e longo prazos.



Capital financeiro



Margem Financeira líquida

R\$ **34,0** bilhões
+ 32,7% vs. 2023

Lucro líquido recorrente

R\$ **19,6** bilhões
+ 20,0% vs. 2023

Índice de Inadimplência acima de 90 dias

4,0%
- 1,1 P.P. vs. 2023



Direcionamento de recursos para negócios sustentáveis

R\$ **78** bilhões

Em 2024, avançamos no cumprimento da nossa meta de direcionar recursos para setores e ativos de impacto socioambiental positivo.

Carteira de crédito expandida

R\$ **981,7** bilhões
+ 11,9% vs. 2023

Valor econômico distribuído à sociedade

R\$ **50,7** bilhões

Índice de Basileia Nível I

12,4%

Capital financeiro

Nosso capital financeiro sustenta nossas operações, viabilizando a oferta de soluções que geram valor para os *stakeholders*, além de permitir o financiamento da economia real e o avanço dos negócios alinhados à nossa estratégia.

Ao longo de 2024, mantivemos uma sólida posição de capital e liquidez, com foco em perenidade, resiliência e sustentabilidade financeira. Nosso modelo de negócios é sustentado por um eficiente modelo de gestão de riscos e alocação responsável de capital, assegurando a solidez necessária para atravessar ciclos e aproveitar oportunidades de crescimento.

INDICADORES FINANCEIROS SELECIONADOS

(em R\$ bilhões, exceto quando indicado)

	2024	2023	Variação
DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS			
Margem financeira líquida	34,0	25,7	32,7%
Despesa de PDD expandida	(29,7)	(39,6)	(24,9%)
Receitas de prestação de serviços	38,3	35,6	7,6%
Despesas operacionais	(59,3)	(54,2)	9,3%
Lucro líquido recorrente	19,6	16,3	20,0%
Lucro líquido contábil	19,1	15,1	26,2%
INDICADORES DE DESEMPENHO			
Retorno sobre o patrimônio médio (ROAE)	11,7%	10,0%	1,7 p.p.
Índice de Eficiência Operacional	52,2%	48,7%	3,5 p.p.
Índice de Inadimplência acima de 90 dias	4,0%	5,1%	(1,1 p.p.)
Índice de capital Nível I - Basileia III	12,4%	13,2%	(0,8 p.p.)
Índice de liquidez de curto prazo (LCR)	141,1%	191,6%	(50,5 p.p.)
Índice de liquidez de longo prazo (NSFR)	121,2%	126,7%	(5,5 p.p.)
BALANÇO PATRIMONIAL			
Ativos totais	2.127,9	1.964,1	8,3%
Operações de crédito - carteira expandida	981,7	877,3	11,9%
Patrimônio líquido atribuído aos acionistas	160,5	161,2	(0,4%)
Recursos captados e administrados	3.211,8	2.988,4	7,5%

» SAIBA MAIS

[Relatório de Análise Econômica e Financeira do 4º Trimestre de 2024.](#)

Nosso desempenho financeiro

Em 2024, demos continuidade à estratégia de crescimento com equilíbrio e foco na qualidade dos ativos. Aproveitamos oportunidades para ampliar a carteira em linhas de maior margem líquida, mesmo quando associadas a spreads brutos menores, o que contribuiu para melhorar o resultado e elevar o percentual de crédito com colateral. Além disso, o plano de transformação nos trouxe seus primeiros frutos.

Com a perspectiva de cenário macro mais desafiador, ajustamos o nosso apetite ao risco e as condições de oferta de crédito. Nossa opção é por garantir a sustentabilidade da nossa jornada, evoluindo com segurança e mantendo o custo de crédito sob controle, investindo na transformação da Organização e colocando o cliente cada vez mais no centro das nossas decisões.

Lucro e rentabilidade

O lucro líquido recorrente totalizou R\$ 19,6 bilhões em 2024, crescimento de 20,0% em relação a 2023, resultando em ROAE de 11,7%.

As receitas totais cresceram 7,9%, desconsiderando o aumento de participação na Cielo, impulsionadas pelos três principais componentes: margem financeira total, receitas de prestação de serviços e receitas com seguros, previdência e capitalização.

Operações de seguros

As operações de seguros apresentaram o melhor resultado da série histórica, com lucro líquido anual de R\$ 9,1 bilhões e ROAE de 22,4%. O resultado reflete o aumento das receitas de prêmios, contribuições de previdência e receitas de capitalização, que somaram R\$ 121,1 bilhões, além da redução do índice de sinistralidade.

Despesas sob controle e foco em eficiência

As despesas operacionais aumentaram 8,1% em 2024, desconsiderando o impacto do aumento de participação na Cielo, encerrando o ano dentro de nossas estimativas para o guidance anual.

Mantivemos um rigoroso controle de custos, com avanços no ajuste do custo de servir e aceleração das mudanças na rede física. Ainda assim, seguimos com investimentos relevantes em tecnologia, desenvolvimento, infraestrutura e no fortalecimento das equipes, inclusive com mais contratações nas áreas de tecnologia, crédito e investimentos.

Qualidade da carteira de crédito e inadimplência

A inadimplência da carteira de crédito, considerando atrasos superiores a 90 dias, fechou o ano em 4,0%, uma melhora de 1,1 ponto percentual em relação a dezembro de 2023. A queda ocorreu em todos os segmentos, com destaque para Micro, Pequenas e Médias Empresas, em que a inadimplência teve melhora de 2,4 pontos percentuais em relação a dezembro de 2023.

A melhora no perfil da carteira, especialmente no segmento massificado, contribuiu de forma significativa para a redução da despesa com provisão para devedores duvidosos (PDD), que reduziu 25% em relação a 2023, totalizando R\$ 9,9 bilhões. Esse desempenho reflete a qualidade das novas safras de crédito e a eficácia das ações implementadas na jornada de concessão e recuperação, que resultaram em maior eficiência na cobrança e aumento das receitas de crédito.

Carteira de crédito expandida



R\$ 981,7 bi △ 11,9% a/a

A carteira de crédito apresentou crescimento consistente, com expansão em linhas de menor risco, estratégia que reforça a qualidade dos ativos. Ao final de 2024, as operações com colateral representaram um dos maiores percentuais da série histórica.

Pessoas Físicas △ 13,3% a/a

Pessoas Jurídicas △ 10,9% a/a

Grandes empresas △ 2,5% a/a

Micro, pequenas e médias empresas △ 28,0% a/a

Distribuição da carteira de crédito expandida, por setor de atividade

GRI FS6 • SASB FN-CB-410A.1

R\$ bilhões	Dez/24		Dez/23	
	R\$	%	R\$	%
Setor público	14,4	1,5	14,4	1,6
Setor Privado	967,3	98,5	862,9	98,4
Pessoas jurídicas	567,6	57,8	511,8	58,3
Serviços	133,0	13,5	103,8	11,8
Varejo	48,0	4,9	47,4	5,4
Transportes e Concessão	46,8	4,8	44,1	5,0
Atividades imobiliárias e Construção	32,7	3,3	31,5	3,6
Energia elétrica	30,5	3,1	34,3	3,9
Atacado	30,1	3,1	23,0	2,6
Alimentícia	23,8	2,4	19,5	2,2
Petróleo, derivados e atividades agregadas	12,9	1,3	9,5	1,1
Automobilística	10,1	1,0	10,4	1,2
Demais setores	199,7	20,3	188,2	21,5
Pessoas físicas	414,1	42,2	365,4	41,7
TOTAL	981,7	100,0	877,3	100,0

Número e valor dos empréstimos, por segmento

SASB FN-CB-000.B

Descrição	Número (milhões)		Valor (R\$ bilhões)	
	Dez/24	Dez/23	Dez/24	Dez/23
Pessoas físicas	45,2	44,6	414,1	365,4
Micro, pequenas e médias empresas	2,2	2,1	214,9	167,8
Grandes empresas	0,2	0,2	352,7	344,0
TOTAL	47,6	46,9	981,7	877,3

Valor adicionado

GRI 201-1 • SASB FN-CF-270a.1

Em 2024, geramos um valor adicionado de R\$ 59,0 bilhões. Destes, R\$ 50,7 bilhões foram distribuídos à sociedade sob a forma de: impostos, taxas e contribuições ao governo; remuneração aos nossos funcionários; pagamentos de juros sobre capital próprio aos nossos acionistas; pagamento de aluguéis e arrendamento de bens. O valor econômico reinvestido em nossos próprios negócios foi de R\$ 8,3 bilhões.

R\$ 11,3 bilhões

JCP / Dividendos aos acionistas (pagos e provisionados)

R\$ 1,1 bilhão

Aluguéis

R\$ 16,1 bilhões

Contribuição ao governo



R\$ 22,2 bilhões

Remuneração do trabalho

>> SAIBA MAIS

em nossa [Planilha de Indicadores ESG 2024](#).

Distribuição de Dividendos e Juros sobre o Capital Próprio

No final de 2024, as Ações Bradesco, com elevado nível de liquidez (BBCD4), representavam 3,0% do Ibovespa. As nossas ações também são negociadas no exterior, na Bolsa de Valores de Nova York, por meio de ADR – American Depositary Receipt – Nível 2, e na Bolsa de Valores de Madrid, Espanha, por meio de DR, onde integram o Índice Latibex.

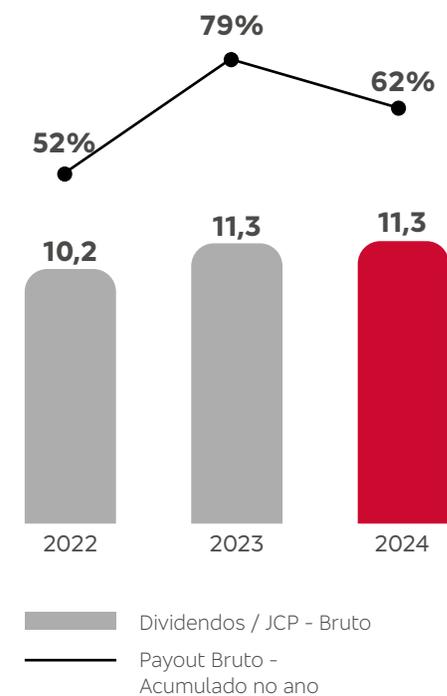
Os papéis do Bradesco ainda participam de diversos importantes índices, como o Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG), o Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC) e os Índices Brasil (IBrX50 e IBr100). A presença nesses índices reforça nossa constante busca pela adoção de boas práticas de governança corporativa, eficiência econômica, ética e responsabilidade socioambiental.

A título de dividendo mínimo obrigatório, aos acionistas é assegurado 30% do lucro líquido após as deduções legais, além do Tag Along de 100% para as ações ordinárias e de 80% para as ações preferenciais. Ainda, são conferidos às ações preferenciais dividendos 10% maiores do que os atribuídos às ordinárias.

>> SAIBA MAIS

em nosso [Relatório de Análise Econômica e Financeira do 4º Trimestre de 2024](#).

PAYOUT/DIVIDENDOS E JCP (EM R\$ BILHÕES)



Adequação do capital

SASB FN-IB-550a.2 • FN-CB-550a.2 • FN-IN-550a.3

De acordo com as diretrizes do Banco Central do Brasil, divulgamos anualmente os resultados da avaliação da importância sistêmica global (IAISG), calculada em bases consolidadas. Essa avaliação determina o requerimento adicional de capital para as Instituições Financeiras Sistemicamente Importantes em Nível Global (G-SIB). Em 26 de novembro de 2024, o Financial Stability Board (FSB) divulgou sua atualização da lista dos bancos que se enquadraram nessa classificação, mantendo 29 instituições, como no ano anterior, e sem incluir instituições brasileiras.

Embora não sejamos classificados como uma Instituição Sistemicamente Importante Global (G-SIB) e, portanto, não estejamos sujeitos às exigências adicionais de capital associadas, somos reconhecidos localmente como um Banco Doméstico Sistemicamente Importante (D-SIB).

Realizamos o gerenciamento da suficiência de capital e da liquidez visando dois propósitos centrais: cumprir os requisitos mínimos regulatórios do Banco Central e alcançar os níveis de apetite a riscos (buffers) definidos e aprovados pelo Conselho de Administração. Nesse contexto, aplicamos testes de cenários de estresse que contribuem para a calibração e definição desses *buffers*.

Na elaboração do plano de capital, integramos variáveis como ameaças, oportunidades, metas de crescimento e de participação de mercado, riscos diversos, entre outros. Essas projeções são desenvolvidas para um horizonte mínimo de três anos, com monitoramento contínuo. Além disso, no contexto do Planejamento da Recuperação e da Resolução, conforme a Res. CMN 5.187/24, o Banco Bradesco passou a elaborar o Plano de Recuperação e Saída Organizada

(PRSO), nos termos da Res. BCB 440/24, considerando ações de capital e liquidez, visando assegurar a viabilidade da Organização em situações de estresse e a continuidade das suas funções críticas e linhas de negócios principais.

Esses testes de estresse constroem o nosso perfil de risco, antecipam fragilidades, mitigam situações de estresse e avaliam impactos no negócio.

O Índice de Basileia faz parte do conjunto de indicadores monitorados e avaliados no processo de Gerenciamento de Capital e mede a suficiência de capital em relação à exposição aos riscos.

O índice de Basileia Nível I, que é composto pelo Capital Principal (como patrimônio líquido, reservas e ajustes prudenciais) e acrescido do Capital Complementar (dívidas subordinadas perpétuas) é, inclusive, uma métrica com efeito na remuneração variável dos administradores.

Em 2024, o Bradesco alcançou índice de Basileia Nível I de 12,4%, valor superior ao exigido pelo regulador local, de 9,5%.

Negócios sustentáveis

Reconhecemos nosso papel fundamental na promoção do desenvolvimento sustentável, apoiando a transição dos modelos de negócios para padrões menos intensivos em carbono e direcionando recursos para atividades e setores que gerem impacto positivo. Seguimos comprometidos com a agenda de negócios sustentáveis, apoiando e engajando nossos clientes, além de contribuir para a identificação e gestão de riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas.

Como parte desse compromisso, desde 2021, assumimos a meta de direcionar R\$ 250 bilhões para negócios sustentáveis até dezembro de 2025. Essa meta segue a taxonomia proposta pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e considera 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.

O avanço consistente nessa agenda nos permitiu atingir antecipadamente, ainda no primeiro semestre de 2024, a meta inicialmente estipulada.

Diante desse resultado, decidimos manter o prazo original - dezembro de 2025 - considerando o desenvolvimento, ainda em andamento, da nova Taxonomia Sustentável Brasileira pelo governo, e ampliar o volume a ser direcionado, para R\$ 320 bilhões.

Os recursos contabilizados na meta incluem:

Operações ESG

Títulos e empréstimos rotulados ESG, como *green bonds*, *blue bonds*, *green loans* e empréstimos vinculados à sustentabilidade, entre outros.

Concessão de Crédito

Financiamentos para empresas e projetos alinhados à Taxonomia Verde, incluindo setores estratégicos.

Produtos Socioambientais

Soluções com benefícios socioambientais, como crédito para aquisição de veículos elétricos e híbridos, sistemas de energia solar e microcrédito.

Instrumentos Viabilizadores

Operações como fianças bancárias e linhas rotativas de crédito estruturadas com critérios de sustentabilidade.

Em maio de 2025, a meta foi novamente ampliada para R\$ 350 bilhões, no mesmo prazo.

Seguimos ampliando nosso compromisso com o direcionamento de recursos para setores e ativos de impacto socioambiental positivo.

Status da meta vigente em dez/24

95%

R\$ **305** bilhões

Setores Estratégicos



Agricultura de baixo carbono



Biocombustíveis



Saúde e segurança social



Educação, cultura e esporte



Energia renovável



Saneamento e água



Manejo florestal



Gestão de resíduos



Transportes

Produtos Socioambientais

Revisamos continuamente nosso portfólio de produtos e serviços, que inclui a avaliação de fatores ambientais, sociais e de governança (ASG). Assim, desenvolvemos soluções alinhadas às necessidades dos clientes e contribuimos para reduzir seus impactos socioambientais e climáticos.

Oferecemos soluções para aquisição e instalação de equipamentos de energia solar, compra de veículos elétricos ou híbridos, reorganização financeira, financiamento de estudos e congressos, apoio a pequenos negócios, agricultura sustentável, entre outros.

R\$ 5,2 bilhões de saldo em produtos com benefícios ambientais¹

R\$ 7,9 bilhões de saldo em produtos com benefícios sociais²

¹ R\$ 3,3 bilhões em recursos próprios (CDC Kit Gás, Fotovoltaica, Aquecedor Solar, Veículos Elétricos e Híbridos, entre outros) e R\$ 1,9 bilhão em repasses do BNDES (RenovAgro, Fundo Clima, Finame Baixo Carbono, entre outros).

² R\$ 7,4 bilhões em recursos próprios (Microcrédito, Acessibilidade, Arranjos Produtivos Locais, como exemplos) e R\$ 491 milhões em repasses do BNDES (programas Proirriga, Pronampe e Prodecoop).

Em 2024, passamos a monitorar no âmbito de negócios sustentáveis tanto nossa linha própria quanto a linha via repasses do Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural (Pronamp).

Operações ESG

Contamos com equipes especializadas dedicadas à estruturação de soluções ESG, oferecendo suporte completo aos clientes - da identificação de oportunidades até a elaboração de documentos e avaliação das operações.

Nossa atuação inclui a emissão de instrumentos financeiros rotulados como ESG, tanto em empréstimos e financiamentos (*green, social, sustainable e sustainability-linked loans*), quanto no mercado de capitais (*green, social, sustainable e sustainability-linked bonds*).

Essas operações financiam ativos alinhados à agenda ESG ou que geram melhorias tangíveis no desempenho social ou ambiental dos clientes.

Para garantir aderência a critérios reconhecidos, todas seguem guias e princípios internacionais e contam com avaliação independente (Second-Party Opinion - SPO).

Em 2024, participamos da estruturação de 41 operações, totalizando R\$ 12,3 bilhões, sendo R\$ 10,5 bilhões em *bonds* e R\$ 1,75 bilhão em *loans*.

Investimentos responsáveis

Como signatários dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI), dos Investidores pelo Clima (IPC) e da Associação de Investidores no Mercado de Capitais (Amec), adotamos metodologias que consideram oportunidades e impactos ESG no desempenho de ativos sob gestão.

Incorporamos as questões ESG de forma transversal na análise e gestão de ativos, considerando fatores como cumprimento legal, direitos humanos e trabalhistas, impacto ambiental e mudanças climáticas, entre outros.

Mantemos fundos de investimentos com objetivos ESG em renda variável e fixa, totalizando um patrimônio líquido de R\$ 1,05 bilhão sob gestão. Além disso, gerimos USD 185,3 milhões em fundos que promovem características ambientais e/ou sociais, conforme o art.8º do *Sustainable Finance Disclosure Regulation* (SFDR).

Em 2024, 99,94% dos ativos sob gestão passaram por análise ESG, totalizando R\$ 855,5 bilhões.

Engajamento e capacitação em negócios sustentáveis

Para garantir a internalização da estratégia de negócios sustentáveis na Organização, mantemos um processo contínuo de engajamento com os times comerciais do Corporate e do Bradesco BBI. Também promovemos treinamentos específicos em ESG para todos os funcionários da Bradesco Asset. Além disso, engajamos clientes e empresas investidas para fomentar as melhores práticas ESG nos setores, priorizando temas relevantes para mitigar riscos e ampliar oportunidades.

922 gerentes de relacionamento capacitados

217 clientes engajados

80% dos funcionários da Bradesco Asset treinados em ESG

57 reuniões de engajamento com empresas do portfólio, associações setoriais e outras organizações

» SAIBA MAIS

Sobre como fazemos negócios sustentáveis no [Relatório ESG](#) e confira os principais valores na [Planilha de Indicadores ESG](#).

Conheça também as práticas conduzidas pelo [Grupo Bradesco Seguros](#).



Capital intelectual e manufaturado



Sempre buscando 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, investimos em IA e automações, contratação de profissionais de TI e no conceito phydigital, unindo, com sinergia, atendimento físico e digital.

Nossa estrutura

99% das transações são realizadas nos canais digitais, sendo

+95% concentradas nos canais *mobile* e internet



6 mil

agências, unidades de negócios e postos de atendimento (PAs)



100%

de presença nos municípios brasileiros com custo de servir adequado



39,1 mil

correspondentes bancários



Tecnologia e Inovação

Muito mais negócios | Mobile

Em R\$ | 2024 x 2023

PF

+18%
Previdência

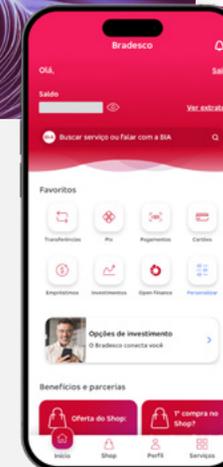
+37%
Crédito consignado

PJ

+26%
Consórcios

+32%
Seguros

+58%
Crédito para capital de giro



Clientes cada vez mais satisfeitos com o nosso App

NPS APP PF (base 100)

2022 | **100**
2023 | **103**
2024 | **106**

NPS APP PJ (base 100)

2022 | **100**
2023 | **109**
2024 | **115**

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

BIA
IA generativa

+574 mil clientes habilitados

+986 mil conversas

9 de 10 conversas são retidas pela IA

Inovação e tecnologia

Em um ano marcado por reformulações estratégicas, temos a tecnologia e a inovação como habilitadoras dos nossos negócios, além de serem essenciais para aumentar ainda mais a eficiência, sem renunciar ao nosso compromisso com a segurança e o atendimento hiperpersonalizado.

Para mantermos uma conexão próxima com nossos clientes, buscamos entender seus comportamentos e acompanhar tendências sociais e tecnológicas que fortalecem nosso *core* digital. Dessa forma, monitoramos continuamente as transformações do setor financeiro e ajustamos nossa estratégia com base na tecnologia e na inovação.

Adotamos um modelo de gestão *lean*, que assegura eficiência e planejamento eficaz, otimizando entregas e reduzindo desperdícios. Além disso, aplicamos metodologias ágeis para desenvolver soluções com maior valor agregado para os nossos clientes.

» SAIBA MAIS
em nosso [Relatório ESG](#).

Estratégia

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 acelerar a transformação digital e atender com agilidade às demandas do mercado, adotamos uma estratégia *multicloud* robusta, aproveitando o melhor de diferentes provedores de nuvem para garantir flexibilidade, segurança e resiliência. Com o uso de soluções em *cloud*, nossos processos ganham eficiência e resposta em tempo real.

Por meio de integrações com parceiros via APIs (Interface de Programação de Aplicativos), ampliamos nosso ecossistema digital e criamos jornadas personalizadas para nossos clientes, oferecendo soluções inovadoras e conectadas às necessidades atuais. Atualmente, disponibilizamos 500 funcionalidades, conectando mais de 4.000 parceiros e clientes corporativos ao nosso portfólio ao oferecer serviços de pagamentos, transferências, cartões, seguros, crédito imobiliário, financiamento de veículos, renegociação de dívidas, entre outros.

Além disso, 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.

Mais recentemente, temos nos beneficiado da inteligência artificial generativa, ampliando o uso da BIA (nossa assistente virtual) para servir melhor os nossos clientes e gerar maior eficiência para os nossos funcionários.

Temos uma cultura *data driven*, na qual as tomadas de decisões são cada vez mais orientadas por análises e interpretação inteligente de dados. Também usamos essa análise combinada a *machine learning* para melhorar a experiência dos clientes e engajá-los em nossos produtos e serviços.

Com o *Enterprise Agility* seguimos evoluindo as práticas ágeis em toda a Organização, expandindo o modelo de "tribos", com foco nas unidades de negócios, autônomas e responsáveis pelas soluções de ponta a ponta.



Inteligência artificial

A inteligência artificial (IA) tem papel central na nossa estratégia de geração de valor, ao contribuir para o aumento da eficiência e para uma melhor experiência do cliente, com maior personalização dos serviços.

Com a evolução da IA generativa, temos ampliado suas aplicações em diferentes frentes, aprimorando processos e tornando o relacionamento com os clientes mais ágil, preciso e relevante.

BIA

A BIA (Bradesco Inteligência Artificial), com 2,6 bilhões de interações desde que foi lançada em 2016, está presente em diversos canais, com altos índices de acerto e satisfação no atendimento. Oferece suporte aos clientes em tarefas como consultas de saldo, transações e notificações de investimentos. Em 2024, passou a realizar também Pix e renegociação de dívidas pelo WhatsApp.

A BIA evoluiu para atuar como concierge do cliente, consultando o status

de manifestações e auxiliando em atendimentos diversos.

No chat do App Bradesco PF, a BIA realiza milhares de atendimentos, com alto grau de resolutividade e, quando necessário, direciona para atendimento humano, equilibrando automação e personalização.

Além do atendimento aos clientes, a BIA também apoia a operação interna, respondendo dúvidas dos nossos funcionários com base nos regimentos internos e contribuindo para o monitoramento de ameaças cibernéticas.

Também avançamos no uso de analytics e IA generativa para personalizar o relacionamento com clientes, especialmente em jornadas como o Open Finance, identificando eventos de vida e gerando recomendações financeiras mais relevantes. Entre outras aplicações, destacam-se os assistentes virtuais para gerentes, concierges para correspondentes bancários do Bradesco Expresso e aferição da qualidade do atendimento por voz.



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.

Em 2024, os canais digitais responderam por 99% das transações. No período, nosso App se manteve na posição de canal preferido, registrando um crescimento de 32% nas transações financeiras PF e PJ, em comparação com o ano de 2023.

Além do App, temos 76 plataformas digitais – estruturas gerenciais com atendimento remoto – para servir aos clientes com perfil digital.

» **SAIBA MAIS**
em nosso [Relatório ESG](#).



Open Finance

A chegada do *Open Finance* no Brasil transformou o mercado financeiro. O compartilhamento de dados garante ao cliente mais autonomia em 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 e no Net Empresa. Assim, o cliente se beneficia de uma visão completa de sua vida financeira em um único lugar. Nosso gerenciador financeiro também oferece *insights* personalizados e educativos que ajudam o cliente no seu controle financeiro.



inovabra

A inovação no setor financeiro exige colaboração, experimentação e conexão com diferentes agentes do mercado. No Bradesco, acreditamos que a inovação tem o potencial de melhorar a vida das pessoas e das empresas, por meio de soluções que atendam às novas demandas da sociedade e dos negócios.

O inovabra, nosso ecossistema de inovação, apoia e inspira a Organização a estar na vanguarda de soluções financeiras e não financeiras, criando condições que fortalecem nossa capacidade de transformação.

Suas iniciativas se concentram em três frentes principais:



Acelerar melhorias em produtos e serviços existentes;



Desenvolver novas soluções para os negócios já estabelecidos;



Explorar, sugerir e experimentar tecnologias habilitadoras e emergentes.

Para responder aos desafios nessas três frentes, o inovabra conta com:

- Uma equipe atuando de forma consultiva junto às áreas de negócio e tecnologia;
- Um time que desenvolve pesquisas e inteligência de negócios para antecipar transformações no setor financeiro;
- Um ambiente colaborativo físico e digital para fomentar o universo de empreendedorismo no Brasil e a cultura de inovação nas organizações;
- Um laboratório de experimentação;
- Um fundo proprietário de investimentos.

Além disso, o inovabra potencializa a cultura e a comunicação de inovação dentro e fora da Organização.

>> **SAIBA MAIS**
em nosso [Relatório ESG](#).

230 startups membros

1.500 startups conectadas pelos hubs parceiros

55 experimentações

Evolução da prontidão do Bradesco em 7 tecnologias emergentes:

IA Generativa, Ativos Digitais, Computação Quântica, *Quantum Safe*, Metaverso, *Adversarial Machine Learning*, Dados Sintéticos

75 grandes empresas conectadas no ambiente de co-inovação, laboratório e parceiros de pesquisa



Privacidade e segurança da informação

A segurança da informação e a privacidade de dados são fundamentais para proteger nossa infraestrutura digital e assegurar a confiança de clientes, funcionários, investidores e parceiros. Com o avanço da digitalização e o aumento das ameaças cibernéticas, nossa prioridade é garantir um ambiente seguro e em conformidade com regulamentações como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Governança da Segurança da Informação e Privacidade

Nossa gestão de segurança da informação, risco cibernético e privacidade de dados é integrada às áreas de negócios, tecnologia, segurança e riscos e supervisionada por instâncias estratégicas:

- **Conselho**
- **Comitê de Riscos e Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital (COGIRAC)**
- **Comissão de Segurança Corporativa**
- **TI e Segurança**

Seguimos *frameworks* internacionais, e regulamentações locais, incluindo diretrizes do Banco Central do Brasil (BCB) e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Internamente, contamos com uma Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibernética, que define diretrizes internas para a proteção de sistemas e governança sobre o uso responsável de dados.

Além disso, mantemos a Asseguração SOC 2 Tipo II e SOC 3, emitida por auditoria especializada independente, com renovação anual. A Asseguração confirma a consistência e efetividade dos controles implementados para segurança do ambiente de TI quanto aos serviços financeiros prestados, com a avaliação baseada em critérios e controles de segurança da informação de padrão internacional para SOC 2 (AICPA – Association of International Certified Professional Accountants) abrangendo as categorias de serviços: segurança, disponibilidade, integridade do processamento, confidencialidade e privacidade.

Etapas do gerenciamento do risco de segurança cibernética

1. **Identificação de ameaças e vulnerabilidades:** monitoramento contínuo para antecipar riscos e tendências, avaliando cenários que possam impactar o ambiente cibernético.
2. **Proteção contra ataques:** adoção de medidas preventivas, como treinamento, monitoramento de ameaças e atualização de sistemas de defesas contra *malwares*.
3. **Detecção de ataques:** identificação rápida de ameaças e vazamento de dados por meio de ferramentas de monitoramento e investigação.
4. **Resposta e recuperação:** análise, contenção e mitigação de incidentes, com ações estruturadas para restaurar ativos e fortalecer defesas.

Os incidentes são classificados conforme matriz de severidade, considerando impactos para clientes, funcionários, regulamentações e reputação. Eventos que demandam atenção são tratados por um grupo multidisciplinar, que coordena respostas tempestivas e ações estratégicas para evitar recorrências.

Nossa abordagem estruturada reduz a exposição a riscos e fortalece a resiliência cibernética.

Para garantir transparência e conformidade, emitimos anualmente um Relatório de Segurança Cibernética, realizamos testes periódicos de efetividade dos controles e promovemos treinamentos de segurança para nossos funcionários.



Capital Humano



Pessoas são o coração do nosso negócio. São elas que impulsionam a transformação, dão vida à estratégia e tornam possível a atuação em desenvolvimento sustentável. Um time diverso e engajado fortalece nossa capacidade de inovar e gerar valor. Investimos continuamente na atração, desenvolvimento e valorização de talentos, garantindo uma equipe que reflita a pluralidade de nossos clientes e usuários.

Reconhecemos o desempenho e o potencial dos nossos profissionais, promovendo oportunidades em um ambiente seguro, saudável e ético.

Nosso Código de Conduta Ética orienta as relações e decisões no dia a dia, alinhando princípios à nossa estratégia. Ele é atualizado periodicamente e disponibilizado aos funcionários já na admissão, fortalecendo nossa cultura.



+83,3 mil funcionários no Brasil



10,35% rotatividade



50% são mulheres



36% dos cargos de liderança são ocupados por mulheres



30% são pessoas negras



28% dos cargos de gestão são ocupados por pessoas negras



5% são PcD



R\$ 141 milhões investidos em treinamentos

Atração e retenção de talentos

Atrair e reter talentos é essencial para garantir inovação e crescimento sustentável. Buscamos promover um ambiente seguro, inclusivo e dinâmico, onde os profissionais encontrem oportunidades para crescer e se desenvolver.

Para expandir nosso alcance e atrair profissionais alinhados à nossa cultura, investimos em iniciativas que nos aproximam de estudantes e profissionais em início de carreira. Também ampliamos a diversidade no banco de talentos com programas para pessoas negras, LGBTI+, com deficiência e mulheres na liderança.

Nosso processo seletivo digital aumentou a eficiência e melhorou a experiência dos candidatos. Em 2024, mais de 1 milhão de pessoas se inscreveram e 7.175 foram contratadas.

Nosso foco vai além da atração de talentos: 65% das vagas em 2024 foram preenchidas por recrutamento interno, reforçando nosso compromisso com o crescimento de profissionais dentro da organização.

Para fortalecer nossa proposta de valor ao funcionário, realizamos um estudo abrangente, analisando fatores que motivam profissionais a ingressar e permanecer no Bradesco. Com base nesses insights, estamos implementando novas estratégias para aumentar a atratividade e o engajamento para consolidar nossa reputação como um dos melhores empregadores do Brasil.

Acompanhamos a satisfação dos funcionários por meio de pesquisas periódicas, incentivando a participação voluntária. As respostas abrangem indicadores demográficos e de diversidade, permitindo uma visão completa da experiência no Bradesco.

Em 2024, com base em uma das pesquisas aplicadas a 100% dos funcionários, registramos o índice de satisfação de 81%.

» **SAIBA MAIS**
sobre remuneração e benefícios em nosso [Relatório ESG](#).



Desenvolvimento e capacitação

Investimos constantemente no desenvolvimento e capacitação dos nossos times. Focamos na promoção de experiências enriquecedoras e inovadoras, além do desenvolvimento de habilidades técnicas e comportamentais.



94% do quadro funcional

foi capacitado em pelo menos três soluções de aprendizagem em 2024, superando a meta de 90% estabelecida para o ano



Mais de 1,5 milhão

de participações em treinamentos na Unibrad, com média de 17 conteúdos consumidos por usuário



SAIBA MAIS

em nosso [Relatório ESG](#).

Disponibilizamos 2.657 soluções de aprendizagem assíncronas e 1.311 cursos síncronos, abrangendo diversos temas. Dentre os cursos obrigatórios, estão LGPD, Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, Ética, Concorrência leal, Integridade, Segurança da informação e cibernética, Assédio moral e sexual é da nossa conta, Qualidade no relacionamento de clientes e usuários, Risco operacional, Sanções internacionais e prevenção ao financiamento ao terrorismo.

Além dos cursos disponíveis para todos os funcionários, mantemos programas específicos, como investimentos – incluindo certificações – e análise de dados, e os programas de capacitação para liderança.



Avaliação de desempenho

No Bradesco, contamos com equipes especializadas focadas no desenvolvimento e capacitação dos nossos funcionários, adotando uma metodologia analítica para avaliar desempenho e competências individuais. Em colaboração com os líderes, desenvolvemos ações para o aprimoramento profissional, incluindo planejamento sucessório, soluções de aprendizagem, feedbacks e Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI).

Essa estratégia colaborativa não apenas fomenta o crescimento profissional, mas também promove o alinhamento de expectativas e o reconhecimento do esforço individual, assegurando que as avaliações de desempenho e competências também estejam alinhadas aos objetivos organizacionais, conforme descrito no nosso Código de Conduta Ética.



Responsabilidade Social Corporativa

Nosso Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa tem como objetivo contribuir para a qualidade das relações e condições do ambiente de trabalho, conforme escopo certificado do Sistema de Gestão. Tem 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. Seus requisitos também estão alinhados com os Direitos Humanos, os Direitos da Criança e os Direitos Fundamentais do Trabalho.

Gerenciamos os desvios, como assédio e discriminação, por meio do tratamento das denúncias recebidas no nosso Canal Corporativo de Denúncias. 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.

Em 2024, recebemos 34 queixas de casos de discriminação, entre as quais 6 eram procedentes, resultando em 3 desligamentos da empresa. O número de queixas direta ou indiretamente relacionadas à violação de direitos humanos foi de 1.816, entre as quais 297 eram procedentes, resultando em 100 desligamentos.

Saúde e segurança ocupacional

Nosso Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional abrange todas as atividades e instalações do Bradesco, com cobertura para todos os administradores, funcionários, colaboradores e estagiários. Está baseado nas diretrizes da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e nas Normas Regulamentadoras da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Saúde Ocupacional

Mantemos um Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), composto por uma equipe técnica multidisciplinar. A cada dois anos, 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. Anualmente, nossos técnicos de segurança do trabalho ou parceiros especializados visitam as nossas instalações avaliando as condições de trabalho e as condições sanitárias e de conforto.

Em 2024, foram realizadas 2.400 visitas. Também mantemos um Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que realiza anualmente exames médicos ocupacionais para monitoramento e prevenção de patologias, resguardando a privacidade dos funcionários. No ano, identificamos 14 casos de doença ocupacional e nenhum óbito relacionado. Registramos 220 acidentes, com 2 óbitos, relacionados ao deslocamento do funcionário entre casa e trabalho. O absenteísmo foi de 5,24%.

» SAIBA MAIS

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

Mais informações sobre nossa atuação em SSO estão disponíveis no [Relatório ESG](#).

Promoção da saúde

Além de disponibilizarmos aos nossos funcionários e dependentes um plano de saúde com ampla cobertura, trabalhamos a prevenção de doenças e promoção de hábitos, atitudes e comportamentos saudáveis.

Todos os funcionários têm acesso às iniciativas do Programa Viva Bem, distribuídas em três pilares:

Em equilíbrio

Promoção de saúde mental e prevenção, abordando temas como autoconhecimento, comportamentos, atitudes e estilos de vida, em contextos pessoal, profissional, familiar e social.

Saudável

Promoção da saúde integral, com incentivo à boa alimentação, hidratação, qualidade do sono; acompanhamento de pressão arterial, glicemia e perfil lipídico e campanhas de vacinação.

Em movimento

Fomento à qualidade de vida, com incentivo à prática de atividades físicas.

Diversidade, equidade e inclusão

Somos um time que reflete e que atende a sociedade brasileira e que entende que a diversidade impulsiona a inovação, fortalece nossa cultura e potencializa nossos resultados de negócio. Atualmente, o tema ocupa papel central na Política de Diversidade, Equidade e Inclusão da Organização e é fundamental para a nossa Política de Gerenciamento de Recursos Humanos. Além disso, nossa abordagem do tema conta com uma governança robusta e se concentra em 5 frentes prioritárias:

- gênero
- étnico-racial
- LGBTI+
- pessoa com deficiência
- longevidade

Movidos por essa estratégia, assumimos diversos compromissos voluntários, desenvolvemos ações afirmativas, promovemos conteúdos de educação para inclusão e desenvolvemos diversas iniciativas que fazem do Bradesco um aliado pelo respeito.

>> SAIBA MAIS

no nosso [Relatório ESG](#).

Conheça nossas diretrizes em:

[Política de Diversidade e Inclusão](#);

[Código de Conduta Ética](#);

[Política de Gerenciamento de Recursos](#).

Diversidade no Bradesco

Mulheres



50%

As mulheres ocupam:

19% da alta liderança

36% da liderança

52%
dos cargos de gestão
que geram receita

48% dos cargos de gestão

49% dos cargos de gestão jr.

30%
dos cargos Stem*

PcDs

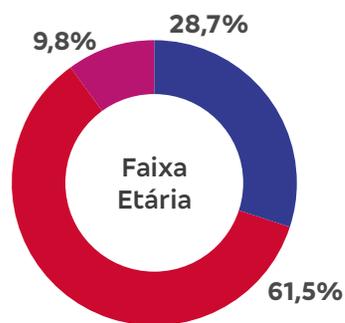


5%

LGBTQIA+



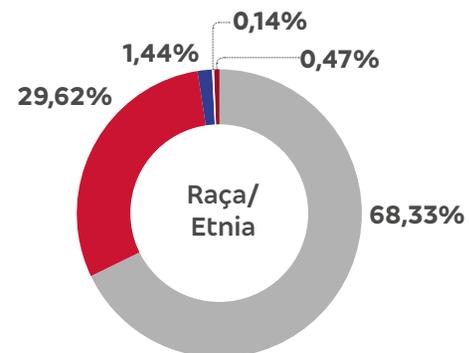
4,7%



● Até 30 anos

● Entre 30 e 50 anos

● Mais de 50 anos



● Branca

● Negra

● Amarela

● Indígena

● Não declarado

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

* Science, Technology, Engineering and Mathematics



METAS PARA 2025

MANTER:

- entre 45% e 55% de mulheres no quadro total
- entre 15% e 22% de mulheres na alta liderança
- entre 34% e 40% de mulheres na liderança
- entre 46% e 50% de mulheres em cargos de gestão e gestão júnior
- entre 45% e 55% de mulheres em cargos que geram receita
- entre 30% e 40% de mulheres em cargos STEM
- entre 28% e 33% de pessoas negras no quadro total
- entre 20% e 30% de pessoas negras em cargos de gestão



Capital social e de relacionamento



Buscamos compreender os interesses e expectativas dos públicos com os quais nos relacionamos, fortalecendo vínculos e promovendo valor compartilhado.

Para isso, adotamos práticas estruturadas de engajamento, orientadas por nossa Norma de Engajamento de Partes Interessadas - termo que usamos para nos referir aos stakeholders, ou seja, todos os públicos que podem influenciar ou ser impactados pelos nossos negócios e operações.

As ações de engajamento incluem monitoramento, informação, consulta, envolvimento e colaboração e, sempre que aplicável, envolvemos esses públicos em processos decisórios.

Seguimos aprimorando essas práticas, ampliando o diálogo e o alinhamento às nossas prioridades estratégicas e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

>> SAIBA MAIS

- sobre nosso relacionamento com as partes interessadas no [Relatório ESG](#).
- em nossa [Norma de Engajamento de Partes Interessadas](#).



Comunidade

R\$ **223 milhões**

destinados a investimento social privado

Fundação Bradesco

R\$ **1,3 bilhão** investidos

+42 mil alunos atendidos



Fornecedores

R\$ **25,1 bilhões** em gastos com fornecedores



Cliente em foco

17% de evolução no NPS Pessoa Física nos últimos 2 anos

91% de todas as reclamações recebidas foram solucionadas em até cinco dias úteis



Cidadania financeira

Mantemos presença em

1.299 cidades

onde não há outra instituição financeira, por meio de:

107 agências ou unidades de negócios

652 PAs

4.350 unidades do Bradesco Expresso

+ 24 milhões de acessos aos conteúdos disponibilizados para educação financeira

Cliente no centro

O cliente está no centro das nossas decisões. São mais de 80 anos de parceria, presentes em todos os seus momentos de vida.

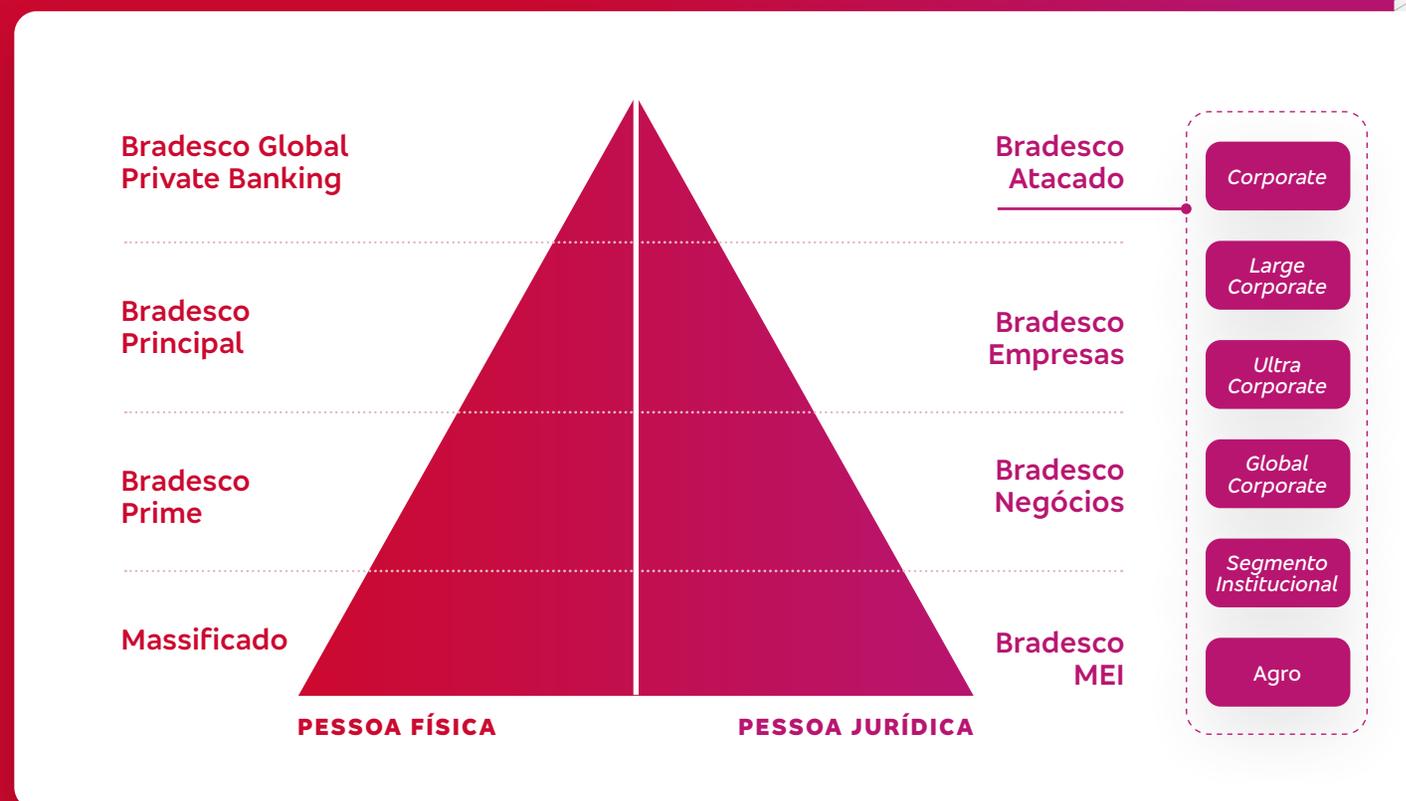
Seja no celular, nas agências, no computador ou pela BIA, estamos no dia a dia dos nossos clientes, apoiando a conquista de sonhos e a construção de uma vida financeira mais saudável.

Continuamos evoluindo com foco em oferecer a melhor experiência, unindo a escuta ativa à inteligência de dados para desenvolver produtos e serviços cada vez mais completos e personalizados, de acordo com as necessidades, desejos e momentos de vida de cada cliente.

>> **SAIBA MAIS**
em nosso [Relatório ESG](#).

Perfil dos nossos clientes

Atender com excelência significa reconhecer as particularidades de cada cliente. A seguir, apresentamos nossa segmentação de clientes, que nos permite oferecer soluções cada vez mais relevantes, personalizadas e alinhadas aos objetivos de cada um.



Experiência do cliente

Para impulsionar o clientecentrismo, contamos com uma área exclusiva com foco no desenvolvimento da melhor experiência, que atua com base em três pilares direcionadores:

1. **Excelência em *banking*:** serviços personalizados e de alta qualidade em todos os canais, com soluções relevantes para as necessidades dos clientes.
2. **Plataformas em escala:** utilização de componentes padronizados e reutilizáveis para impulsionar ideias e produtividade.
3. **AI First:** soluções inteligentes que fortalecem a fidelização ao atuar de forma confiável e resolutiva.

Net Promoter Score (NPS)

Utilizamos o NPS System como principal ferramenta para acompanhar a satisfação dos nossos clientes e usuários, avaliando sua disposição em recomendar nossos produtos e serviços.

Em 2024, ampliamos o Programa EscutaBRA, um espaço exclusivo para ligações a clientes que responderam às pesquisas, aprofundando a compreensão de suas necessidades e expectativas.

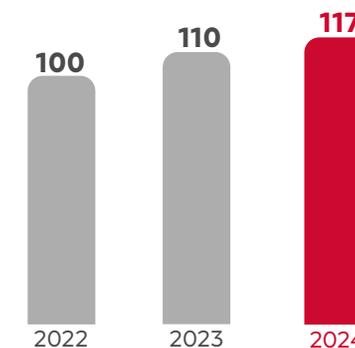
Além das pesquisas estruturadas, a escuta ativa é praticada pela alta liderança no fórum “Conselho de Clientes”, em que clientes convidados atuam como conselheiros, compartilhando experiências e sinalizando oportunidades de melhoria.

Essa troca se traduz em planos de ação emergenciais e estruturantes, acompanhados diretamente pelos clientes-conselheiros em sessões de monitoramento.

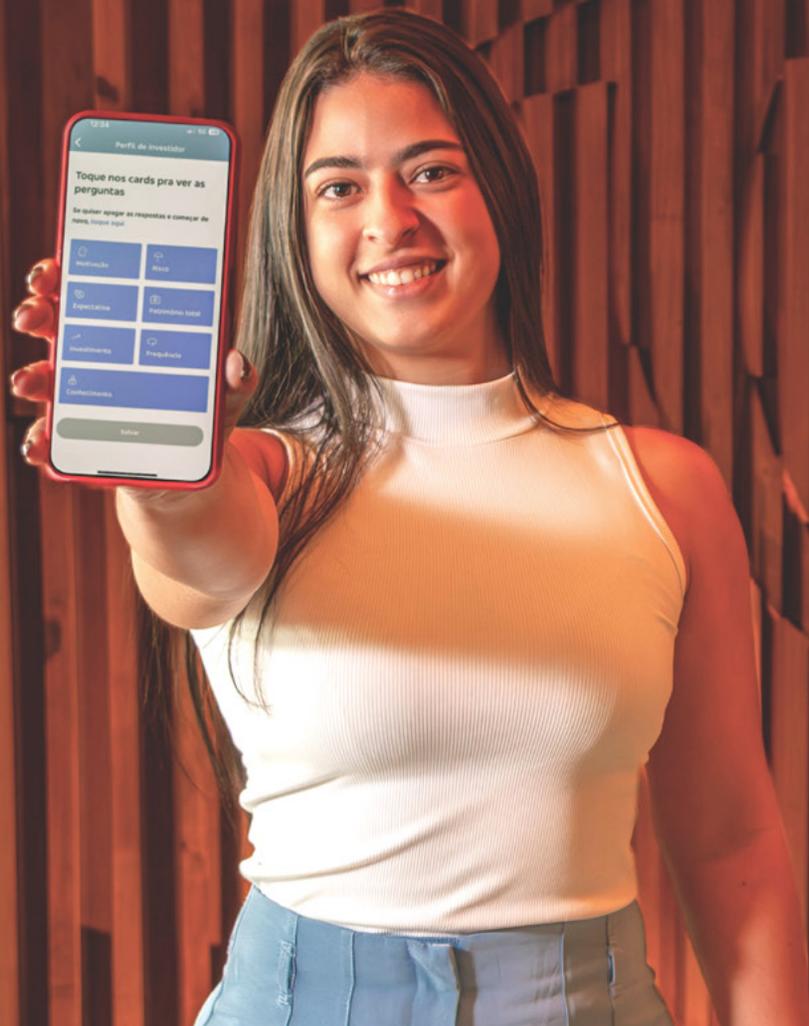
Essa proximidade potencializa o aumento do NPS, por multiplicar iniciativas voltadas à ampliação da segurança, autonomia e conveniência para os nossos clientes, fortalecendo a confiança na Marca Bradesco.

Os resultados alcançados ao longo de 2024 refletem nosso compromisso com a escuta ativa como prática essencial, utilizando cada feedback para aprimorar produtos, serviços e soluções.

AUMENTO DO NPS PESSOA FÍSICA (BASE 100)



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



Diligência no relacionamento com clientes e usuários

Aprimoramos continuamente nossos processos para garantir que o relacionamento com clientes e usuários seja conduzido com ética, transparência e respeito às suas necessidades, interesses, perfil e livre escolha.

Para assegurar esses princípios, adotamos a Política e a Norma de Relacionamento com Clientes e Usuários, que não apenas objetivam a conformidade e legitimidade dos nossos produtos e serviços, mas também estabelecem mecanismos de controle e mitigação de riscos.

Capacitamos nossos funcionários para que conduzam interações de forma responsável e estejam preparados para gerir potenciais situações de conflito de interesses.

Em 2024, não registramos casos ou manifestações de não conformidade com leis ou códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, bem como à comunicação de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.

Cidadania financeira

Apoiar a saúde financeira de nossos clientes e usuários é um compromisso do Bradesco. Além de oferecer um portfólio amplo e compatível com diferentes perfis e comportamentos financeiros, queremos apoiá-los para que administrem seus recursos de forma consciente. Para isso, seguimos quatro direcionamentos estratégicos:



Educação financeira integrada

Incorporamos medidas consultivas e orientativas na definição de rotinas e procedimentos, garantindo que nossos produtos e serviços sejam compatíveis com a complexidade dos negócios, considerando a fase do relacionamento e as necessidades dos clientes e usuários. Nosso objetivo é contribuir para que eles tomem decisões mais conscientes, fortaleçam sua resiliência financeira e alcancem seus objetivos.



Acesso inclusivo a produtos e serviços financeiros

Facilitamos o acesso a produtos e serviços, respeitando necessidades, vulnerabilidades, interesses e comportamento financeiro, promovendo modelos de negócio cada vez mais inclusivos, colaborativos e eficientes.



Proteção e segurança financeira

Atendemos aos mais altos padrões de confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, garantindo a proteção dos clientes e usuários, incluindo aqueles potencialmente vulneráveis, e oferecendo canais de atendimento seguros e acessíveis.



Diálogo contínuo e melhoria constante

Mantemos um relacionamento próximo por meio dos nossos canais de atendimento e comunicação, utilizando insights dos clientes para aprimorar continuamente produtos, serviços e processos.

Educação financeira

Acreditamos que a educação financeira é essencial para a qualidade de vida dos nossos clientes e usuários.

Contamos com profissionais capacitados para disseminar, de forma estratégica, uma abordagem de orientação, inclusão e adequação financeira em nossos negócios.

Esses princípios também guiam a criação, desenvolvimento e evolução de produtos e serviços, contribuindo para que nossos clientes tenham mais autonomia e equilíbrio financeiro.

Oferecemos uma variedade de conteúdos educativos e soluções financeiras, visando:

- Ampliar sua capacidade de decisão;
- Estimular o planejamento e a organização financeira;
- Prevenir o superendividamento;
- Fortalecer sua resiliência financeira.

Inclusão financeira

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 municípios onde a oferta de serviços bancários ainda é limitada.

Além da presença física, ampliamos a inclusão financeira por meio de plataformas e meios digitais gratuitos e acessíveis, garantindo que diferentes públicos tenham acesso a serviços financeiros diversificados.

» SAIBA MAIS

sobre nossas diferentes iniciativas de inclusão e educação financeira e como apoiamos nossos clientes em sua reorganização e autonomia, em nosso [Relatório ESG](#).

Investidores

Priorizamos a transparência e a integridade no relacionamento com nossos investidores, mantendo-os constantemente informados sobre perspectivas, metas, estratégias e desempenho por meio de reuniões, *conference calls*, materiais de divulgação e informações disponíveis no site de Relações com Investidores.

Em 2024, atendemos a mais de 1000 investidores institucionais e não institucionais, por meio de 32 eventos, sendo eles 14 conferências internacionais, 8 conferências nacionais e 10 *non-deal road shows* (NDRs).

4Q24
Results
Q&A Session



Sessão de perguntas e respostas na teleconferência de resultados do 4T24.

Governos e reguladores

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).

Vinculados à Federação Brasileira de Bancos (Febraban), temos o compromisso de fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do país. Ainda, contribuimos em 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.

Compromissos voluntários

Aderimos a iniciativas globais e compromissos voluntários que impulsionam o desenvolvimento sustentável e ampliam a escala do impacto positivo que buscamos gerar.

Por meio da participação em fóruns e espaços de diálogo com institutos, associações e organizações alinhadas aos nossos princípios, contribuimos para soluções coletivas e articulamos aprendizados que fortalecem nossa estratégia e contribuem para o avanço conjunto do setor empresarial no Brasil.

Desenvolvimento sustentável



Diversidade e direitos humanos



Negócios sustentáveis



Meio ambiente e mudanças climáticas



Transparência



Fornecedores

Nossos fornecedores são parceiros essenciais para alcançar nossas metas e oferecer as melhores soluções aos clientes, com qualidade e eficiência.

Para integrar nossa base de fornecedores, as empresas passam por um processo de homologação, no qual avaliamos sua conformidade cadastral, comercial, econômico-financeira e socioambiental. A análise socioambiental inclui critérios como práticas trabalhistas, proibição de trabalho análogo ao escravo ou infantil, riscos ambientais e mídia negativa.

Uma vez homologados, os fornecedores se comprometem com nosso Código de Conduta Ética, além de outras políticas e normas. Todos os contratos incluem cláusulas sobre trabalho forçado e infantil, anticorrupção e demais requisitos socioambientais.

Monitorar e desenvolver

Com o intuito de mitigar riscos, monitoramos regularmente nossa base de fornecedores, incluindo verificações sobre trabalho escravo e infantil, áreas embargadas e contaminadas, entre outros. Caso sejam identificadas irregularidades impeditivas, o fornecedor é bloqueado para novas contratações.

Também realizamos análises financeiras, avaliando balanços patrimoniais dos últimos 3 anos, certidões públicas e informações comerciais. Os fornecedores são classificados em níveis de baixo a altíssimo risco e, nos casos de risco alto ou altíssimo, os gestores de contrato são notificados para alinhamento.

Além disso, acompanhamos a dependência financeira dos fornecedores em relação ao Bradesco, avaliando 100% dos contratos ativos.

Fornecedor mais sustentável

Nosso relacionamento com fornecedores segue normas, políticas e programas internos, que reforçam a sustentabilidade na cadeia de suprimentos. Destacamos a Política de Compras, o Código de Conduta Ética do Profissional de Compras e Fornecedor Mais Sustentável Bradesco (FSBRA), nosso programa de responsabilidade socioambiental.

A avaliação socioambiental e climática dos fornecedores é regida pela Norma de Riscos Social, Ambiental e Climático do banco, garantindo que apenas aqueles em conformidade integrem o programa.

Para impulsionar práticas sustentáveis, realizamos auditorias consultivas baseadas em três pilares: social, meio ambiente e governança. Os resultados orientam processos de mitigação ou remediação, fortalecendo uma cadeia de fornecimento mais ética e responsável.



Comunidade

Nossa presença em todos os municípios brasileiros nos coloca em contato com todas as classes sociais e regiões, com os mais diversos perfis econômicos e as mais variadas necessidades. É para esse público que buscamos gerar valor positivo por meio de várias frentes de atuação.

» SAIBA MAIS

Acompanhe a série histórica na [Planilha de Indicadores ESG](#) e os principais projetos apoiados no período em nosso [Relatório ESG](#).

Investimento Social Privado

Como um dos maiores doadores privados do país, investimos em diversos projetos e iniciativas para contribuir para as demandas socioambientais, alinhadas ao nosso propósito.

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, pelos pilares estratégicos de sustentabilidade (Cidadania Financeira, Agenda Climática e Negócios Sustentáveis) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) priorizados pelo Bradesco.

Em 2024, direcionamos R\$ 223,5 milhões para o investimento social privado, sendo R\$ 108 milhões com recursos próprios e R\$ 115,5 milhões por meio de doações e patrocínios incentivados (Pronon, Pronas, ECA, Lei do idoso, Lei dos esportes e Lei Rouanet).



» SAIBA MAIS

em nosso [Relatório ESG](#) e confira as ações realizadas no [Portal Voluntários Bradesco](#).

Voluntariado

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 2024, contamos com 6.988 participações de funcionários e estagiários em 202 ações de voluntariado, dedicando mais de 27 mil horas, sendo 8.581 em horário de expediente.

Dentre as iniciativas realizadas em 2024, destacamos a 10ª edição da gincana socioambiental Voluntários Mais, que trabalhou o tema “Juntos pela Educação Financeira”. As 66 equipes participantes realizaram 1.542 atividades em todas as regiões do Brasil, beneficiando diretamente 7.375 pessoas, entre crianças, adolescentes, adultos e aposentados.

Fundação Bradesco

Desde 1956, a Fundação Bradesco investe em educação gratuita e de excelência para crianças e jovens em todo o Brasil, promovendo Educação Básica Regular (Ensino Infantil, Ensino Fundamental, Ensino Médio e Educação de Jovens e Adultos), Educação Profissional e Técnica e Ensino a Distância. Seu fundador, Amador Aguiar, acreditava que um futuro mais justo dependia da oportunidade de aprendizado.

Como o maior projeto de investimento social privado do País, a Fundação mantém escolas em regiões de alta vulnerabilidade socioeconômica, gerando um impacto transformador na vida dos alunos e nas comunidades ao redor.

Cada aluno da Educação Básica é acompanhado por cerca de 13 anos, garantindo suporte completo para um aprendizado igualitário em todas as regiões do Brasil.



40 escolas próprias nos 26 Estados brasileiros e no Distrito Federal



+ de 42 mil alunos atendidos em 2024 (crianças, jovens e adultos)



+ de 1,8 milhão de usuários concluíram ao menos um dos cursos rápidos e gratuitos disponíveis no portal Escola Virtual



Investimento de **R\$ 1,3** bilhão em 2024



R\$ 10,5 bilhões investidos nos últimos dez anos (valores atualizados)



SAIBA MAIS

em [Fundação Bradesco](#).

Ética, integridade e transparência

O relacionamento com todos os nossos *stakeholders* é pautado pelas diretrizes apresentadas em nosso Código de Conduta Ética, as quais orientam a conduta pessoal e profissional de nossos administradores, funcionários, estagiários e aprendizes, e que abrange também terceiros e fornecedores de bens e serviços atuando em nosso nome.

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 políticopartidárias e exercício da liderança, além de diretrizes que devem pautar o relacionamento com nossos *stakeholders*, incluindo agentes públicos e pessoas expostas politicamente.

Além disso, estabelecemos um conjunto de normas, processos e procedimentos para gerenciamento e diligência de cada compromisso direcionado no Código de Conduta Ética, listados em detalhe no documento.

Buscando impedir condutas inapropriadas dos nossos administradores, funcionários, estagiários e colaboradores, tanto no Brasil como no exterior, mantemos os Programas de Integridade (baseado na Lei nº 12.846/2013 - Anticorrupção) e de Compliance Concorrencial (conforme Lei nº 12.529/2011 - Defesa da Concorrência ou Antitruste). Ambos são compostos por políticas, normas e procedimentos para prevenção, monitoramento, detecção

e resposta a danos previstos nas leis brasileiras e nas legislações internacionais aplicáveis.

O nosso Comitê de Integridade e Conduta Ética propõe ações para a disseminação dos nossos Códigos de Conduta Ética, corporativo e setoriais e das regras de condutas relacionadas aos temas de integridade, anticorrupção e concorrencial, para assegurar seu cumprimento. O Comitê também responde 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 causas-raiz. Equipes dedicadas respondem pela operacionalização dos processos de gestão e de aculturação sobre os Códigos e os Programas e seus desdobramentos.

Em 2024, mais de 84 mil funcionários* participaram dos treinamentos que disponibilizamos sobre o tema, contribuindo para que alcançássemos 98% do nosso quadro total com esses conteúdos.

» **SAIBA MAIS**
em nossos [Código de Conduta Ética](#) e [Política Corporativa Anticorrupção](#).
em nosso [Relatório ESG](#).

*Foram considerados funcionários, aprendizes, estagiários e estatutários.

Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo (PLDFT)

Para exercermos nossa responsabilidade na PLDFT, estabelecemos uma estrutura de governança com área dedicada, apoiada por uma comissão técnica e reporte à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, além de adotarmos procedimentos seguindo um conjunto de políticas e normas, conforme recomendações dos órgãos reguladores.

Mitigamos o risco de utilização indevida de nossa estrutura e/ou produtos e serviços, por meio do aprimoramento contínuo de nossos sistemas detectivos, processos e controles. Também buscamos aculturar funcionários, colaboradores e parceiros, disponibilizando treinamentos obrigatórios sobre o tema e comunicações frequentes, que os instruem e atualizam sobre as leis e regulações vigentes. Os casos suspeitos ou atípicos são comunicados à Unidade de Inteligência Financeira, em cumprimento às exigências regulatórias e legais.

» **SAIBA MAIS**
em nosso [Relatório ESG](#).

Direitos humanos

Temos uma política e um posicionamento público de proteção e respeito aos direitos humanos, alinhados a princípios nacional e internacionalmente aceitos, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o *United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights* (Princípios Orientadores das Nações Unidas 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.

O tema também é tratado de forma conjunta e integrada a outras políticas e normas internas, reforçando e estabelecendo diretrizes específicas de direitos humanos para a prevenção aos riscos a que 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 onde possam ocorrer e gerenciamos os riscos identificados, elaborando medidas mitigadoras e, quando necessário, atuando na remediação.

» SAIBA MAIS

sobre nossa gestão em direitos humanos em nosso [Relatório ESG](#).

Canal corporativo de denúncia

Recebemos, por meio de nosso canal corporativo de denúncia, as manifestações de desvios éticos, de integridade e condutas anticompetitivas, de assédio de qualquer natureza, discriminação, segurança e saúde ocupacional, exigências trabalhistas e crescimento profissional e de quaisquer outras formas de violação aos direitos humanos.

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 que é gerado no ato do 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.

Em 2024, analisamos 1.816 manifestações. Destas, 297 eram procedentes e 508, parcialmente procedentes, resultando na aplicação de 526 medidas corretivas¹, como advertência, reorientação e dispensa, conforme a gravidade do caso.

¹Uma única denúncia pode ter mais de um funcionário envolvido, assim como várias denúncias podem referir-se a um único funcionário.

Meios disponíveis para denunciar



Portal
Corporativo



Site
Institucional



Site Bradesco
Relações com
Investidores



Caixas de Denúncias:
disponíveis nos prédios
do Núcleo Cidade de Deus



Telefone:
0800 776 4820,
de segunda a sexta-feira, das 8h
às 18h, exceto fins de semana e
feriados nacionais

» SAIBA MAIS

sobre nosso canal corporativo de denúncias no [Relatório ESG](#).



Capital Natural



Consideramos as questões ambientais e climáticas de forma integrada no desenvolvimento das nossas operações e negócios. Atuamos na agenda climática focando na transformação dos nossos negócios para apoiar o desenvolvimento de uma economia de baixo carbono junto aos nossos clientes. Também buscamos reduzir nosso impacto ambiental direto, por meio do Plano Diretor de Eficiência Operacional, com metas específicas para aumentar a eficiência das operações.

Ecoeficiência operacional

100%

das emissões de gases do efeito estufa vinculadas às nossas operações são compensadas desde 2020

100%

da energia utilizada em nossas operações é de fontes renováveis

R\$ 1,13 milhão

desembolsado para aquisição de créditos provenientes de REDD+ e energia renovável

30,8%

de redução do consumo de energia, em relação a 2019



31,6%

redução no consumo de água, em relação a 2019



48%

de redução de resíduos destinados para aterro, em relação a 2019



Gestão climática do portfólio



Desde 2020, mensuramos e publicamos as emissões financiadas da carteira PJ usando a metodologia PCAF

100%

da carteira PJ expandida submetida ao cálculo de emissões financiadas

6 setores

carbono intensivos com metas de descarbonização para 2030



Agenda climática

Como instituição financeira, reconhecemos nosso papel no incentivo à alocação de capital em modelos de negócio que contribuam para a redução das emissões de gases do efeito estufa (GEE) e que aumentem a resiliência aos impactos das mudanças climáticas.

Nossa atuação nessa agenda é transversal às áreas e operações da Organização e direcionada por uma governança integrada entre as estruturas de sustentabilidade e de gestão de riscos, tendo o Conselho de Administração como instância máxima de reporte e deliberação.

Nossa trajetória na agenda climática

A gestão de riscos e oportunidades climáticas é uma agenda evolutiva na Organização. Ao longo de nossa trajetória, assumimos diversas parcerias e compromissos voluntários que foram fundamentais para impulsionar a mensuração, divulgação e estabelecimento de metas de neutralização das emissões financiadas.

Nesse contexto, mapeamos cenários de descarbonização setoriais, em linha com as diretrizes do compromisso da Net Zero Banking Alliance (NZBA), que utilizamos no estabelecimento das metas intermediárias divulgadas nos últimos dois anos.

Estratégia climática

Para ser um banco Net Zero até 2050, temos uma estratégia voltada para a redução do impacto climático de nossos negócios, apoiando a transição de clientes por meio de soluções financeiras.

Conforme evoluem os processos de mensuração, amadurecemos na integração da avaliação de riscos e oportunidades e na incorporação de indicadores e cenários climáticos aos nossos negócios e planejamento financeiro, influenciando, assim, a estratégia da Organização.

Ser um banco Net Zero implica também mitigar os impactos diretos e indiretos de nossas operações, que realizamos por meio do Plano Diretor de Ecoeficiência e do engajamento dos nossos fornecedores pelo programa CDP Supply Chain.

Emissões financiadas

Como instituição financeira, o nosso principal impacto climático é proveniente das soluções que oferecemos aos nossos clientes. Assim, desde 2020, utilizamos as metodologias disponibilizadas na norma da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) para mensurar as emissões geradas a partir dos empréstimos do banco e investimentos geridos pela Bradesco Asset¹.

Em 2023, as emissões financiadas de escopos 1 e 2 do Banco totalizaram 9,97 MtCO₂e, com intensidade de 26 tCO₂e/R\$ milhão financiado, enquanto as da Bradesco Asset totalizaram 2,96 MtCO₂e, com intensidade de 18 tCO₂e/R\$ milhão investido².

Em 2024, seguimos dedicados a melhorar nosso processo, refinando a coleta e tratamento de dados e automatizando etapas de cálculo.

¹Contamos com o apoio da startup DEEP ESG no processo de captura de dados e realização dos cálculos.

²Devido ao período de divulgação dos inventários de emissões de nossos clientes, os resultados das emissões apresentadas consideram o portfólio de 2023, garantindo, assim, mais consistência nos valores divulgados e o alinhamento às práticas do mercado.

Estratégia de implementação do compromisso Net Zero

Seguindo os requisitos estabelecidos pelo compromisso NZBA, em 2023, divulgamos nossa primeira rodada de metas para os empréstimos aos setores de carvão mineral e geração de eletricidade. No início de 2024, divulgamos os respectivos planos de transição. Nesse mesmo ano, divulgamos nossa segunda rodada de metas para os setores de alumínio, cimento, ferro e aço e transportes.

Para os setores Imobiliário, Agricultura e Óleo e Gás, respeitando a disponibilidade dos dados e o contexto Brasil, apresentamos um posicionamento setorial. A adição de metas a estes setores dependerá de uma alteração nas dinâmicas de disponibilidade de dados e do contexto nacional.

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

Gestão dos riscos climáticos

Com a crescente relevância dos riscos climáticos no setor financeiro, as exigências regulatórias se tornaram mais rigorosas, reforçando a necessidade de transparência e integração desses riscos ao processo de gestão. Em resposta, fortalecemos nossa estrutura de gerenciamento de riscos, criando uma gerência especializada para o tema e avançando na identificação e avaliação de impactos.

Avaliamos os setores da economia brasileira em nosso portfólio de crédito quanto à exposição aos riscos físicos (agudos e crônicos) e de transição (regulatório, mercado, tecnológico e reputacional). Setores mais vulneráveis foram submetidos a análises quantitativas com base em três cenários climáticos da NGFS (Net Zero, Divergent Net Zero e Current Policies), projetando impactos até 2050.

Os resultados dessas análises permitem sensibilizar variáveis financeiras e influenciar ratings de crédito, fortalecendo a integração dos fatores

climáticos na gestão de riscos. Além disso, nossa norma de ratings prevê a possibilidade de reclassificação de clientes com base na exposição a riscos sociais, ambientais ou climáticos.

Além disso, possuímos medidas restritivas para setores intensivos em carbono, como termelétricas a carvão ou extração de carvão mineral.

Por fim, realizamos testes de estresse climático, ambiental e social, analisando potenciais impactos sobre câmbio, juros e PIB, que não apresentaram riscos materiais, à luz da metodologia e das premissas utilizadas. Podemos ressaltar que, em todos os cenários avaliados, a Organização demonstrou solidez e resiliência financeira, não sendo rompidos os limites gerenciais de capital e liquidez. Contudo, os resultados sugerem a importância de monitoramento das condições de mercado e da adoção de uma estratégia de negócios que permitam antecipar e evitar consequências mais severas para a Organização.

CDP

Respondemos o questionário de Mudanças Climáticas do CDP desde 2006, reforçando nosso compromisso com a transparência e gestão climática.

Nos últimos anos, mantivemos nossa performance entre os conceitos A- e B, correspondentes à liderança e gestão, respectivamente. Quando disponível, atualizaremos a performance deste ano no site de Relações com Investidores.

CDP Supplier Engagement

Desde 2008, promovemos o Supply Chain Leadership Collaboration, incentivando nossos fornecedores estratégicos a mensurar e reportar suas emissões. Anualmente, realizamos um evento para reforçar a importância da transparência e da gestão climática na cadeia de suprimentos.

Em 2024, 54,6% dos nossos fornecedores convidados responderam ao questionário Climate Change.

Emissões operacionais

Monitoramos nossas emissões operacionais de gases de efeito estufa, seguindo as diretrizes da Norma ABNT ISO 14064-1 e do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Desde o primeiro inventário, neutralizamos emissões diretas e associadas à aquisição de energia. Em 2020, ampliamos esse compromisso, alcançando a neutralidade de carbono em nossas operações ao compensar também as emissões indiretas, que, em 2024, representaram 86% das emissões totais. Em 2024, desembolsamos R\$ 1,13 milhão para aquisição de créditos provenientes de REDD+ e energia renovável.

Para o ciclo 2022–2030, nossas metas de redução de emissões operacionais seguem a metodologia da Science Based Target initiative (SBTi), visando reduzir 50% das emissões até 2030, o que equivale a uma redução de 4,6% ao ano, considerando fontes dos escopos 1, 2 e 3.

Energia

Desde 2020, 100% da energia utilizada em nossas operações é de fontes renováveis, por meio de projetos de Mercado Livre de Energia, geração distribuída (usinas fotovoltaicas) e certificados I-REC.

Para otimizar o consumo, elaboramos, em 2024, o Plano Diretor de Eficiência Energética (PDEE), com metas em um ciclo de seis anos (2025 a 2030), que prevê ações como monitoramento e conscientização, promovendo maior eficiência energética em nossas edificações.

IA e sustentabilidade energética

Ao expandir o uso de Inteligência Artificial (IA) e IA generativa em nossas operações e negócios, seguimos comprometidos com energia limpa, priorizando parceiros alinhados a essa visão, como a Microsoft, que adota energia renovável para atender o crescimento da demanda por processamento em nuvem.

Além disso, nossa Plataforma de IA Generativa torna o uso mais responsável de recursos de nuvem e, conseqüentemente, requer menor consumo de energia para execução dos modelos de IA Generativa.

Água

Apesar do baixo impacto hídrico de nossas operações, seguimos um modelo de uso eficiente dos recursos naturais, com metas de redução e reaproveitamento.

Como parte do Plano Diretor de Ecoeficiência Operacional, monitoramos mensalmente o consumo e promovemos a conscientização sobre o uso responsável da água, tanto no ambiente de trabalho quanto no home office.

Resíduos

Com o Plano de Gestão dos Resíduos Sólidos e Tecnológicos, mapeamos e monitoramos os resíduos gerados em nossas operações e estabelecemos metas de redução. O plano prevê uma meta anual para reduzir a destinação de resíduos para aterros, incentivando a coleta seletiva e a reciclagem.

Biodiversidade

A biodiversidade tem se destacado nas reuniões dos líderes globais e na agenda de empresas, instituições financeiras e reguladores devido à crescente constatação de que a perda da natureza pode acarretar significativos riscos físicos, de transição e sistêmicos. O Fórum Econômico Mundial, por exemplo, destacou a perda da biodiversidade e o colapso dos ecossistemas entre um dos mais severos riscos nos próximos 10 anos, ao lado de outros riscos ambientais, como eventos climáticos extremos.

Bradesco na agenda da Biodiversidade

Ao longo de nossa história, temos apoiado projetos e iniciativas de diferentes parceiros, visando à conservação e ao reflorestamento na Amazônia e na Mata Atlântica, fundamentais na proteção à biodiversidade.

>> SAIBA MAIS

em nosso [Relatório ESG](#) e no site de nossos principais parceiros, [Fundação SOS Mata Atlântica](#) e [Fundação Amazônia Sustentável](#).

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

Em gestão de ativos, a Bradesco Asset, signatária dos Princípios para o Investimento Responsável desde 2010, incorpora em seu processo de análise aspectos ESG, incluindo temas relacionados à biodiversidade,

desmatamento, atendimento à legislação ambiental e florestal, bem como os impactos ambientais de produtos e serviços, conforme a materialidade de cada setor. O objetivo é mensurar adequadamente os riscos e oportunidades atrelados aos ativos, com base na análise dos principais programas de preservação e recomposição da biodiversidade implementados pelas empresas investidas, bem como na avaliação dos riscos de desmatamento, tanto em suas operações quanto em suas cadeias de valor.

Como organização associada ao CEBDS, participamos das discussões relacionadas à estratégia nacional de implementação do Acordo Global para a Biodiversidade de Kunming-Montreal (GBF), coordenadas pela câmara temática de biodiversidade e biotecnologia (CTbio) e compiladas na publicação “A estratégia e plano de ação nacionais para a Biodiversidade e o setor empresarial: contribuições para a consulta pública e um olhar sobre a Meta 15”.

Também aderimos ao projeto-piloto da CTbio, concluído em 2024, para avaliar possíveis interfaces dos negócios com a natureza e potenciais impactos e dependências. O projeto seguiu a metodologia Localizar, Estimar, Avaliar e Preparar (LEAP), da Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD), focando, especificamente, na etapa Localizar. Essa fase requer uma análise da interface das atividades da empresa com a natureza para identificar, entre os locais em que opera ou financia, os mais sensíveis quanto aos impactos e dependências sobre a natureza e biodiversidade.

A partir deste exercício, seguimos com a estruturação de dados e exploração de metodologias que nos apoiem na geração de indicadores e gestão de nosso portfólio de financiamento, de modo a contribuir com as metas do GBF.

Anexos

Relatório de asseguração de auditoria independente

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

Relatório sobre o Relatório Anual Integrado do Banco Bradesco S.A.

Conclusão

Realizamos um trabalho de asseguração limitada sobre o Relatório Anual Integrado 2024 (“Relatório”) do Banco Bradesco S.A. (“Companhia”) para o exercício findo em 31 de dezembro de 2024, preparado com base na Orientação Técnica CPC 09 da Resolução CVM 14/2020, correlata com a Estrutura Conceitual Internacional para Relato Integrado (IIRC) sob responsabilidade *da IFRS Foundation*.

Com base nos procedimentos executados e nas evidências obtidas, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve acreditar que o Relatório do Banco Bradesco S.A., para o exercício findo em 31 de dezembro de 2024, não foi preparado, em todos os aspectos relevantes, com base na Orientação Técnica CPC 09 da Resolução CVM 14/2020, correlata com a Estrutura Conceitual Internacional para Relato Integrado (IIRC) sob responsabilidade *da IFRS Foundation*.

Base para a conclusão

Conduzimos nosso trabalho de acordo com o Comunicado Técnico de Asseguração (CTO) – 07/2022, NBC TO 3000

(revisada) - Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão e *International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised), Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*, respectivamente. Nossas responsabilidades em relação a essas normas estão descritas mais detalhadamente na seção “Nossas responsabilidades” do relatório.

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) emitidos pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Nossa firma aplica a NBC PA 01 Gestão de Qualidade para Firms (Pessoas Jurídicas e Físicas) de Auditores Independentes e o *International Standard on Quality Management (ISQM) 1, Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, ou Other Assurance or Related Services Engagements*, emitidas pelo CFC e IAASB, respectivamente. Essa norma requer que a

firma elabore, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relativos ao cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

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

Responsabilidades pelo Relatório Anual Integrado 2024

A Administração da Companhia é responsável pelo(a):

- o desenho, a implementação e a manutenção dos controles internos relevantes para a preparação do Relatório livre de distorção relevante, independente se devido a fraude ou erro;
- a seleção ou o desenvolvimento de critérios adequados para a preparação do Relatório e a referência apropriada aos critérios utilizados ou descrição desses critérios; e
- preparação do Relatório com base na Orientação Técnica CPC 09 da Resolução CVM 14/2020, correlata com a Estrutura Conceitual Internacional para Relato Integrado (IIRC) sob responsabilidade *da IFRS Foundation*;

Nossas responsabilidades

Somos responsáveis por:

- planejar e executar o trabalho para obter uma asseguaração limitada sobre se o Relatório está livre de distorções relevantes, independente se devido a fraude ou erro;
- formar uma conclusão independente, com base nos procedimentos executados e nas evidências obtidas; e
- reportar nossa conclusão ao Conselho de Administração e Acionistas da Companhia.

Resumo do trabalho que executamos como base para nossa conclusão

Exercemos julgamento profissional e mantivemos o ceticismo profissional ao longo do trabalho. Desenhamos e executamos nossos procedimentos para obter evidência sobre o Relatório que é suficiente e apropriada para fornecer uma base para nossa conclusão. Nossos procedimentos selecionados dependem do nosso entendimento do Relatório

Anual e de outras circunstâncias do trabalho, além de nossa consideração das áreas em que é provável que surjam distorções materiais. Ao realizar o trabalho, os procedimentos compreenderam, entre outros:

- o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações qualitativas que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório;
- a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações qualitativas e sua correlação com as informações divulgadas no Relatório ;
- avaliação de aderência do conteúdo do Relatório, com base na Orientação Técnica CPC 09 da Resolução CVM 14/2020, correlata com a Estrutura Conceitual Internacional para Relato Integrado (IIRC) sob responsabilidade *da IFRS Foundation*; e

Os procedimentos realizados em um trabalho de asseguaração limitada variam em termos da natureza e época, e sua extensão é restrita (menos extensa) do que de um trabalho

de asseguaração razoável. Assim, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguaração limitada é substancialmente menor do que a segurança que teria sido obtida caso um trabalho de asseguaração razoável tivesse sido realizado.

São Paulo, 30 de maio de 2025



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

Fotografia

- » Ricardo Teles, Maurino Borges e Marco Flávio
- » Acervo Bradesco
- » Banco de imagens Adobe Stock

