

relatório integrado 2022



sumário

03 introdução

- apresentação
- como ler esse relatório
 - nossos relatórios
- mensagem do conselho de administração
- mensagem da presidência
- contexto externo
- destaques 2022

16 quem somos

- uma história de 80 anos, com propósito e valores
- estratégia corporativa
- presença digital e física
- criação de valor
- ecossistema e atividades | portfólio
- governança corporativa
- ética, integridade e transparência
- gestão de riscos

65 cliente em foco

- onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- cidadania financeira
- inovação e tecnologia
- privacidade e segurança da informação

111 nossas pessoas

- cultura organizacional
- perfil dos funcionários
- atração e retenção de talentos
- experiência do funcionário
- desenvolvimento e capacitação
- desempenho, competências e sucessão
- benefícios
- diversidade, equidade e inclusão
- sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

157 conexão com a sustentabilidade

- estratégia da sustentabilidade
- processo de materialidade
- negócios sustentáveis
- atuação na amazônia
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

210 atuação social e relacionamentos

- engajamento com *stakeholders*
- comunidade
- fornecedores
- investidores
- governos e reguladores

231 resultados financeiros

- desempenho econômico-financeiro

240 sumário de conteúdo da GRI/SASB

251 anexos

- princípios para a responsabilidade bancária (PRB)
- relatório de asseguração

275 créditos



o apresentação

- o como ler esse relatório
 - nossos relatórios
- o mensagem do conselho de administração
- o mensagem da presidência
- o contexto externo
- o destaques 2022

apresentação

Com satisfação, apresentamos o Relatório Integrado 2022, no qual comunicamos nossos valores, estratégia, práticas e resultados do último ano, bem como os compromissos e metas que continuarão a integrar nossas operações e negócios.

Cada vez mais impactando os resultados financeiros, os temas relacionados à agenda ambiental, social e de governança (ASG) ganham visibilidade e relevância mundial. A construção de um mundo mais

sustentável deixou de ser um legado para as futuras gerações para se tornar uma necessidade do presente. Estamos cientes da nossa responsabilidade e da importância das ações diante desse desafio.

Assim, tendo os clientes, as pessoas, a transformação digital e a sustentabilidade como pilares da Organização, assumimos cotidianamente o compromisso pelo desenvolvimento sustentável, por meio de diretrizes sólidas, olhar atento às tendências e melhores práticas, além

do engajamento constante com os públicos de interesse.

Convidamos você a se engajar conosco nesta jornada de reflexão e mudança. Afinal, um amanhã sustentável é construído a partir das bases que lançamos hoje, cotidiana e coletivamente.

Boa leitura!



Nesta publicação, apresentamos os principais resultados do ano de 2022, além da estratégia, compromissos e metas que integram nossas operações e negócios

- o apresentação
- o **como ler esse relatório**
 - nossos relatórios
- o mensagem do conselho de administração
- o mensagem da presidência
- o contexto externo
- o destaques 2022

como ler este relatório

GRI 2-3

Como parte do compromisso de transparência que temos com todos os públicos com os quais nos relacionamos, apresentamos anualmente o nosso Relatório Integrado. Nas próximas páginas desta edição, divulgamos uma síntese dos resultados do período, assim como as principais ações e desafios nos temas ambientais, sociais e de governança corporativa (ASG).

As informações que aqui reportamos contemplam o período de janeiro a dezembro de 2022. Quando considerados relevantes, alguns dados, devidamente identificados, podem se estender para além do ano-calendário, para melhor esclarecimento da estratégia e do posicionamento da nossa Organização.

Para a sua construção, adotamos as normas da Global Reporting Initiative (GRI) e as diretrizes de Relato Integrado da Value Reporting Foundation (IIRC).

Ainda nos orientamos por diretrizes, metodologias e *frameworks* globais de reporte como: Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e SASB Materiality Map; Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão); Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI); CDP Climate Guidance e Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Dentro do compromisso de transparência, destacamos também a nossa atenção e alinhamento às regulações que propõem maior visibilidade de informações ASG, como as regras da U.S. Securities and Exchange Commission (SEC) divulgadas em nosso 20F e os novos pedidos da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) reportados no Formulário de Referência. Seguimos atentos à evolução das demandas regulatórias, sobretudo do BCB, SEC e do ISSB, no que se refere ao nível do reporte e transparência dos aspectos ASG.



- o apresentação
- o **como ler esse relatório**
 - nossos relatórios
- o mensagem do conselho de administração
- o mensagem da presidência
- o contexto externo
- o destaques 2022

Nosso relatório também está adequado aos critérios da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca) e aos compromissos que assumimos junto à Organização das Nações Unidas (ONU), como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e o Pacto Global.

Em todos os capítulos você vai encontrar ícones e sinalizações que demonstram a correlação dos assuntos tratados com os principais *stakeholders* impactados, os ODS atendidos e os capitais propostos pela metodologia de Relato Integrado.

Todas as sociedades publicadas nos relatórios financeiros auditados estão consideradas no Relatório Integrado 2022 (conheça nas páginas 94 e 95 do [Relatório de Análise Econômica e Financeira](#)). Portanto, quando utilizamos os termos “Organização” ou “Bradesco” nos referimos à Organização Bradesco como um todo, contemplando todas as empresas que a compõem. Usamos a nomenclatura Banco para abordar as atividades financeiras. As demais controladas são apresentadas por seus respectivos nomes. **GRI 2-2**

Para a equipe interna, adotamos o termo funcionário. Utilizamos a expressão colaborador sempre que nos referimos a prestadores de serviço terceirizados.

Todos os indicadores de Capital Humano divulgados neste relatório cobrem mais de 75% do FTE (total de funcionários equiparados à jornada de trabalho integral).

Nossa alta liderança se responsabiliza pelas informações divulgadas neste relatório, validando o seu conteúdo.

Se tiver qualquer dúvida sobre este conteúdo, entre em contato pelo e-mail sustentabilidade@bradesco.com.br.

ODS priorizados pelo Bradesco



capitais

-  Capital financeiro
-  Capital humano
-  Capital intelectual
-  Capital social
-  Capital manufaturado
-  Capital natural

temas materiais

- Ética, integridade e transparência
- Gestão de riscos e oportunidades climáticas
- Gestão do capital humano
- Inovação e tecnologia
- Negócios sustentáveis
- Privacidade e segurança de dados
- Relacionamento, inclusão e saúde financeira de clientes



saiba mais

em [ODS priorizados](#)
em [processo de materialidade](#)



- o apresentação
- o como ler esse relatório
 - **nossos relatórios**
- o mensagem do conselho de administração
- o mensagem da presidência
- o contexto externo
- o destaques 2022

nossos relatórios

Comprometidos com a transparência, mantemos um conjunto de publicações que fornecem informações financeiras e de sustentabilidade para diferentes públicos de interesse



para mais informações, acesse:

[site de sustentabilidade](#)



RELATÓRIO INTEGRADO ANUAL

Nosso relatório principal, ele traz informações institucionais, de negócios e financeiras, além das práticas e iniciativas de sustentabilidade.



Planilha de Indicadores ASG

Compilado completo das informações quantitativas de aspectos ambientais, sociais e de governança, com a série histórica dos últimos quatro anos.



Relatório de mudanças climáticas (TCFD)

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



Relatório de Análise Econômica e Financeira

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



Relatório de Materialidade

Apresenta a metodologia e o processo de consulta às partes interessadas e de construção da nossa matriz de materialidade.



Negócios sustentáveis

Apresenta como fazemos a gestão de aspectos ASG nos nossos negócios, o engajamento com clientes e os principais resultados alcançados.



Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3

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

- apresentação
- como ler esse relatório
 - nossos relatórios
- **mensagem do conselho de administração**
- mensagem da presidência
- contexto externo
- destaques 2022

mensagem do conselho de administração

GRI 2-22

Acabamos de completar 80 anos e durante esse tempo desempenhamos um papel significativo na vida dos brasileiros, levando acesso ao serviço bancário para todo território nacional.

Nossa trajetória é marcada pelo pioneirismo em tecnologia no setor bancário, e seguimos investindo em inovação permanentemente. Levando em conta as necessidades dos clientes e a alta competitividade do setor, nosso objetivo é avançar continuamente na transformação digital, aperfeiçoando cada vez mais a jornada e a satisfação da clientela. Para isso, também, investimos constantemente na capacitação e no desenvolvimento dos nossos funcionários, que todos dias reforçam a nossa cultura.

Ao longo desses 80 anos, extraímos aprendizados que nos fortaleceram e capacitaram para enfrentar e nos adaptar às transformações conjunturais e tecnológicas. Essas experiências também nos tornaram mais resilientes, proporcionando lições valiosas sobre a importância de consolidar nosso patrimônio e manter um nível sólido de capital e liquidez.

Alinhado ao nosso propósito de criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável de empresas e sociedade, reiteramos nosso compromisso em aperfeiçoar, continuamente, nossa gestão dos aspectos ambientais, sociais e de governança.





- o apresentação
- o como ler esse relatório
 - nossos relatórios
- o **mensagem do conselho de administração**
- o mensagem da presidência
- o contexto externo
- o destaques 2022

Visualizamos um setor financeiro cada vez mais capaz de contribuir com uma economia mais verde e inclusiva. Durante 2022, engajamos e apoiamos os nossos clientes no fomento de negócios sustentáveis, o que nos levou ao atingimento de 69% da nossa meta de R\$ 250 bilhões até 2025 para financiar setores e ativos de impacto socioambiental positivo.

Na agenda climática, em consonância com nosso compromisso em descarbonizar o portfólio de empréstimos, para chegarmos em 2050 com zero de emissões líquidas e nos tornarmos um banco Net Zero, seguimos com a nossa estratégia voltada para o engajamento dos nossos *stakeholders* e na definição de políticas, processos e planos de ação e mensuração de desempenho frente aos desafios e mitigação das mudanças climáticas.

Ainda, seguimos focados na contribuição para o desenvolvimento social do País, tanto por meio dos negócios, quanto por investimentos sociais. Em 2022, investimos R\$ 982 milhões em projetos e iniciativas socioambientais, voltadas ao atendimento das demandas da sociedade.

Também destacamos a atuação da Fundação Bradesco, com 40 escolas próprias presentes em todos os Estados brasileiros e no Distrito Federal, além de projetos educacionais como a Escola Virtual.

Certamente teremos novos desafios em 2023, mas confiamos em nossa capacidade de superá-los e seguir crescendo de maneira sustentável, potencializando a inclusão e a saúde financeira dos nossos clientes e gerando valor aos nossos *stakeholders*.

Por fim, expressamos a nossa gratidão, a todos, pela confiança depositada em nossa instituição.

Tenham uma excelente leitura!

Luiz Carlos Trabuco Cappelletti
Presidente do Conselho de Administração

- o apresentação
- o como ler esse relatório
 - nossos relatórios
- o mensagem do conselho de administração
- o **mensagem da presidência**
- o contexto externo
- o destaques 2022

mensagem da presidência

GRI 2-22



Prezados,

É com grande satisfação que apresentamos o nosso Relatório Anual Integrado de 2022.

Em primeiro lugar, eu gostaria de expressar minha gratidão a todas e todos que estiveram conosco nessa trajetória, que em 2023 completou 80 anos. Evoluímos e nos transformamos ao longo dessas 8 décadas, com resiliência e experiência, para seguir na vanguarda dos setores bancário e securitário, reafirmando o nosso propósito, que tanto nos orgulha.

No contexto pós-pandêmico, 2022 se apresentou como um ano repleto de desafios no âmbito dos negócios financeiros. Marcado por uma expressiva volatilidade decorrente de eventos importantes, observamos um aumento rápido e significativo da inflação, com

elevação das taxas de juros acima do previsto inicialmente, impactos no ciclo de crédito e um ambiente global de intensa instabilidade política e econômica. Mesmo com esse contexto adverso, mostramo-nos firmes, reforçando a nossa determinação e solidez financeira.

Diante desse cenário, implementamos medidas para aprimorar nosso desempenho, buscando aumentar a rentabilidade de produtos e serviços. Dentre as diversas iniciativas, promovemos mudanças em nossas políticas de crédito, conduzimos ações voltadas ao aumento da eficiência em áreas estratégicas e canais e oferecemos condições favoráveis aos clientes para a renegociação de dívidas. Foi um ano de trabalho intenso



- o apresentação
- o como ler esse relatório
 - nossos relatórios
- o mensagem do conselho de administração
- o **mensagem da presidência**
- o contexto externo
- o destaques 2022

focado nos pilares: clientes, pessoas, transformação digital e sustentabilidade.

Para atender as necessidades dos nossos clientes, analisando o seu momento de vida, investimos em desenvolvimento de jornadas e soluções, também nos fazemos presentes onde e quando lhes for mais conveniente, por meio de uma ampla rede física, com agências e um modelo de correspondentes bancários que chegam às regiões mais remotas do País, além de nossos canais digitais. Encerramos o ano com mais de 77 milhões de clientes, sendo 38 milhões correntistas. Dentre eles, 71% utilizam nossos serviços digitais, evidenciando nosso avanço nas plataformas digitais.

Contamos com quase 5 mil profissionais trabalhando com metodologias ágeis e de forma totalmente colaborativa em grupos multidisciplinares chamados “vilas”, que integram áreas de tecnologia e negócios na criação e implementação de soluções mais eficazes e relevantes na vida do cliente.

Temos convicção que a tecnologia é um elemento essencial na criação de soluções simples, ágeis e eficientes, direcionadas a proporcionar uma jornada completa, com atendimento cada vez mais exclusivo aos clientes. Em 2022, investimos R\$ 6 bilhões em tecnologia.

Para aprimorar os processos e oferecer sempre a melhor experiência, contamos também com a metodologia NPS System como aliada estratégica. Como resultado, nos últimos dois anos, o nível de satisfação dos clientes em nosso mix de canais – incluindo autosserviço digital e atendimento – apresentou crescimento significativo.

Um exemplo recente que reforça nossa vocação inovadora foi a conclusão da primeira transação de tokenização do mercado financeiro dentro do ambiente regulatório do Banco Central, em uma operação piloto que transformou ativos financeiros físicos tradicionais em ativos digitais, com a emissão de uma Cédula de Crédito Bancário (CCB), no valor de R\$ 10 milhões.

À frente de toda essa transformação, estão as pessoas. São nossos mais de 88 mil funcionários, com sua

extraordinária capacidade e empenho no dia a dia de trabalho, dedicação para com os clientes e comprometimento com nossas estratégias, que fazem tudo isso acontecer. Por isso, nos empenhamos em atrair, desenvolver e engajar talentos para cada linha de negócio, refletindo a diversidade de nossos clientes, usuários e funcionários.

É também para as pessoas que atuamos em prol do desenvolvimento sustentável, que reforça o nosso propósito e papel de contribuir com o futuro mais verde, inclusivo e plural, garantindo o crescimento e a perenidade da nossa Organização.

Seguimos protagonistas na gestão e na implementação da nossa estratégia de sustentabilidade, direcionando atenção aos temas que exigem transformação nos negócios - agenda climática, negócios sustentáveis e cidadania financeira.

Aproveito para ressaltar mais uma vez o nosso reconhecimento no anuário de sustentabilidade da S&P Global, onde figuramos entre as 5% melhores instituições do setor bancário em práticas sustentáveis no mundo. Na agenda de Negócios Sustentáveis, já

atingimos 69% da nossa meta de direcionar R\$250 bilhões em negócios de impacto positivo até 2025.

Comprometidos com o desenvolvimento socioambiental e a preservação ambiental, temos orgulho da nossa parceria histórica com a Fundação SOS Mata Atlântica, materializada pela marca de 34 milhões de árvores plantadas em 1.350 municípios de 9 Estados brasileiros. A Gestão ASG é parte do nosso negócio, transversal e alinhada ao nosso propósito, como você poderá ver ao longo desse Relatório.

Convido a conhecer mais sobre nosso desempenho financeiro, estratégias, avanços e iniciativas de sustentabilidade, bem como os principais fatores de risco e oportunidades que nos guiarão nos próximos anos.

Desejo a todas e todos uma boa leitura.

Octavio de Lazari Junior
CEO



- o apresentação
- o como ler esse relatório
 - nossos relatórios
- o mensagem do conselho de administração
- o mensagem da presidência
- o **contexto externo**
- o destaques 2022

contexto externo

Apesar da alta de juros, o mercado de trabalho passou a mostrar maior resiliência, com queda do desemprego, recuperação dos rendimentos e crescimento da massa salarial real

O ano de 2022 foi iniciado com a expectativa de um retorno a uma certa normalidade, após as turbulências do período mais intenso da pandemia Covid-19. Terminamos 2021 com parcial recuperação do nível de atividades e bom resultado externo. Entretanto, a taxa de inflação começava a se elevar.

Ao mesmo tempo, logo no final de fevereiro, nos deparamos com a eclosão de um conflito militar – a invasão da Ucrânia pela Rússia – que impactou a economia mundial. Como consequência, tivemos redução do ritmo de crescimento, a aceleração da inflação (em especial nos Estados Unidos e na União Europeia) e o aumento dos preços da energia. O conflito militar ainda afetou expressivamente o suprimento e a produção mundial de energia, grãos e fertilizantes. No caso do Brasil, não chegamos a enfrentar

desabastecimento. Outro aspecto que cabe destacar no período é a efetiva desestruturação de várias cadeias produtivas, ainda como reflexo dos impactos da pandemia.

Nesse cenário, o Banco Central elevou as taxas de juros para levar a inflação de volta às metas. De março de 2021 até meados de 2022, a taxa Selic subiu de 2% para 13,75%. Caminhando para o final do ano, apesar da alta de juros, o mercado de trabalho passou a mostrar maior resiliência, com queda do desemprego, recuperação dos rendimentos e crescimento da massa salarial real, impulsionando especialmente o setor de serviços.

A inflação medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) ficou em 5,79% para 2022. O resultado do Produto Interno Bruto (PIB) de 2022, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), foi de 2,9%.

O quadro fiscal brasileiro se beneficiou do aumento da arrecadação de tributos, impulsionada pela recuperação econômica e pelos setores de commodities, além de ingressos não recorrentes. O setor público consolidado gerou superávit primário expressivo de 1,26%/PIB, mas a política fiscal ainda requer atenção da política econômica no próximo ano.

Projetamos crescimento de 1,5% e inflação de 6% em 2023, mas em trajetória descendente, abrindo espaço para o início de um ciclo de corte de juros pelo Banco Central. A perspectiva é que a economia mundial cresça 2,5% em 2023, com incremento de 0,5% nos EUA e na União Europeia, de 5,5% na China e de 1,3% na América Latina como um todo.

Nota: As perspectivas, projeções e tendências da economia apresentadas são previsões. Todas as expectativas são dependentes das condições do mercado, do desempenho econômico geral do país, do setor e dos mercados internacionais e, portanto, estão sujeitas a mudanças.



- o apresentação
- o como ler esse relatório
 - nossos relatórios
- o mensagem do conselho de administração
- o mensagem da presidência
- o contexto externo
- o destaques 2022

destaques 2022



CLIENTES EM FOCO

77,1
milhões
de clientes totais

2.864
agências

38
milhões
de correntistas

40.456
unidades
do Bradesco Expresso
(correspondentes bancários)

71%
dos correntistas
são digitais

46.562
máquinas
de autoatendimento



NOSSAS PESSOAS

88.381
funcionários

1.915
estagiários

51%
são mulheres

34%
dos cargos de liderança
são ocupados por mulheres

28%
são pessoas negras

22%
dos cargos de liderança são
ocupados por pessoas negras

5%
dos funcionários são PCD



- o apresentação
- o como ler esse relatório
 - nossos relatórios
- o mensagem do conselho de administração
- o mensagem da presidência
- o contexto externo
- o destaques 2022



INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

R\$ 6
bilhões
de investimentos
em tecnologia

429
milhões
de interações com
a BIA em 2022, sendo
155 milhões pelo WhatsApp

57%
de crescimento
nas transações
financeiras
concentradas
no Mobile
(PJ e PF)

2,6
milhões
de aberturas de contas
pelo celular em 2022

Mais de
14
milhões
de downloads
nos aplicativos da
Bradesco Seguros

Ágora Investimentos

886,2
mil
clientes e
R\$ 68,9
bilhões
de ativos sob custódia

next

14,5
milhões
de clientes, sendo 78%
não correntistas do Bradesco

Bitz (agora Digio)

+11,5
milhões
de downloads e
+7,3
milhões
de contas abertas



- o apresentação
- o como ler esse relatório
 - nossos relatórios
- o mensagem do conselho de administração
- o mensagem da presidência
- o contexto externo
- o destaques 2022



NOSSOS FORNECEDORES

7.543

fornecedores
cadastrados na base

1.972

fornecedores
homologados no ano

2.291

fornecedores
com relacionamento
(contratos ativos)

R\$ 21,7

bilhões
em volume
de compras (*spend*)



NOSSAS FINANÇAS

Lucro líquido

R\$ 20,7

bilhões

Carteira expandida

R\$ 891,9

bilhões

R\$14,8

bilhões
em operações de seguros



fundação bradesco

R\$ 795

milhões
investidos em 2022

+de 60 mil

alunos beneficiados, 88%
das comunidades do entorno

Quase

2 milhões

de alunos beneficiados
pela Escola Virtual



- o apresentação
- o como ler esse relatório
 - nossos relatórios
- o mensagem do conselho de administração
- o mensagem da presidência
- o contexto externo
- o destaques 2022



SUSTENTABILIDADE



DESTAQUES EM SUSTENTABILIDADE

R\$ 172,7
bilhões

destinados a negócios sustentáveis desde 2020, o que representa 69% da meta para 2025

Em dezembro de 2022, tínhamos alocado

100%

dos U\$ 500 milhões do nosso primeiro Sustainable Bond

R\$ 1,2
bilhão

em financiamentos de compra e instalação de equipamentos geradores de energia solar

Batemos a marca de

34
milhões

de árvores plantadas em 1.350 municípios de nove estados brasileiros, fruto da parceria histórica com a Fundação SOS Mata Atlântica

Pelo 5º ano consecutivo, estamos entre as

5%

melhores empresas

do setor bancário global na avaliação ASG do Sustainability Yearbook, da S&P Global



quem somos

Somos um dos maiores grupos financeiros da América Latina, com uma história marcada pelo pioneirismo, inovação e expansão.

- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos



REFERÊNCIAS DO CAPÍTULO

Temas materiais:

Ética, integridade e transparência;
Inovação e Tecnologia; Gestão do Capital Humano

Capitais IIRC:

Manufaturado, Humano e Intelectual



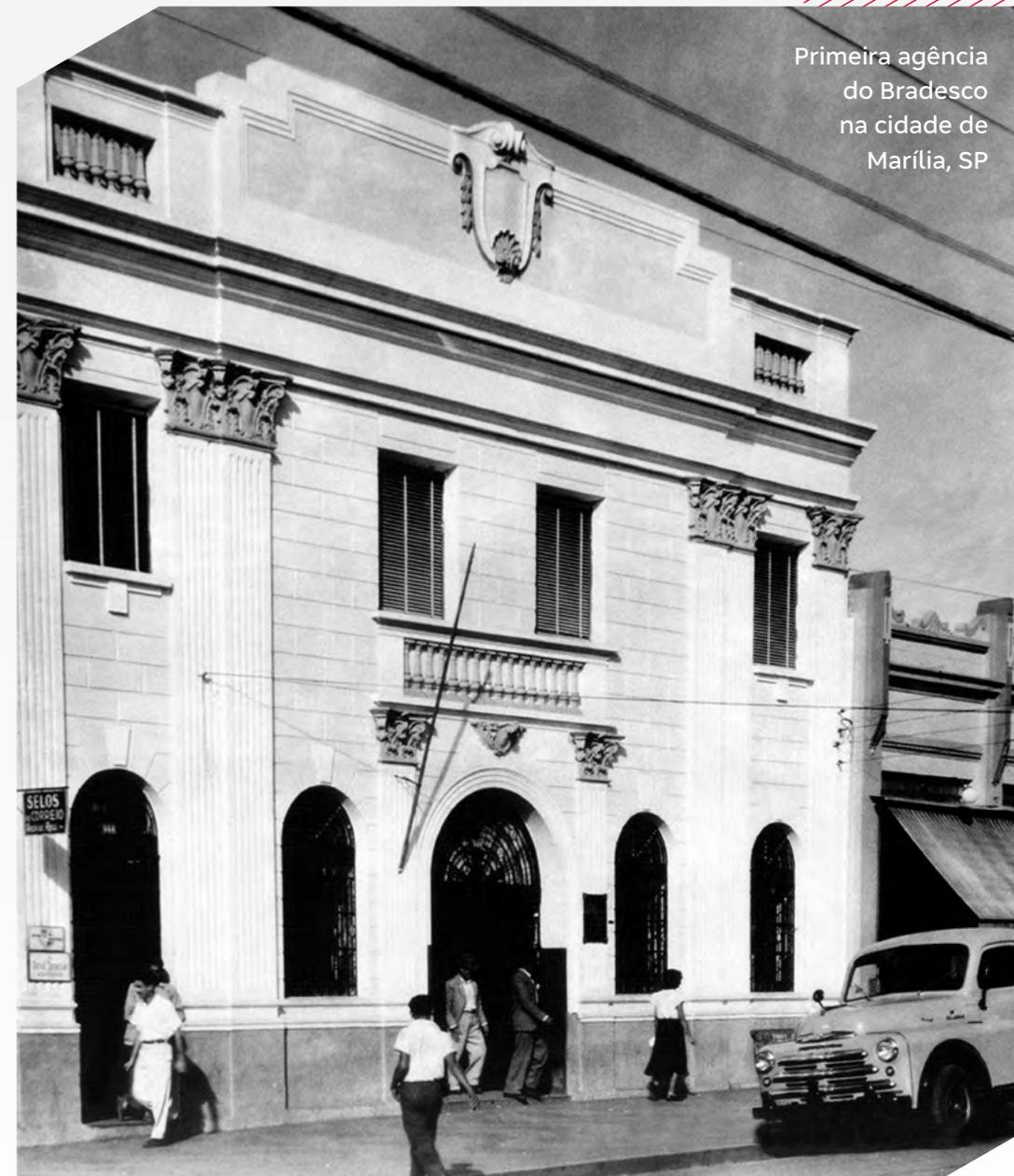


- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

uma história de 80 anos, com propósito e valores

GRI 2-1

Há 80 anos, nascia o Bradesco, um banco de portas abertas. Inovador e inclusivo, se diferenciava dos demais bancos da época com seu posicionamento de servir o pequeno comerciante, o funcionário público e as pessoas de posses modestas



Primeira agência do Bradesco na cidade de Marília, SP



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

Em 1943, o Bradesco é fundado na cidade de Marília, no interior de São Paulo.

ANOS
1940

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

ANOS
1960

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

ANOS
1980

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

ANOS
2000

Nossas atenções voltam-se com mais intensidade para a agenda de sustentabilidade, como um dos pilares estratégicos da Organização.

ANOS
2020

ANOS
1950

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

ANOS
1970

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

ANOS
1990

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

ANOS
2010

Com a aquisição do HSBC Bank Brasil S. A. – a maior de sua história –, amplia sua base de correntistas, especialmente em praças estratégicas do Sul, Sudeste e Centro-oeste.

No campo da inovação e transformação digital, cria o Inovabra (ecossistema de inovação); implementa a biometria no autoatendimento; apresenta a BIA (Bradesco Inteligência Artificial) aos canais digitais; e cria o next, o banco digital do Bradesco.

Comprometido com o desenvolvimento sustentável, participa da construção dos Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB), da ONU.

A Fundação Bradesco comemora seus 60 anos, sendo referência em inclusão social por meio da educação de crianças e jovens.



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

os princípios que nos guiam

Em oito décadas de atuação, valores fundamentais e inegociáveis marcam nossa cultura, nosso jeito de fazer negócio, e são transmitidos como um legado a cada geração de profissionais que ingressa na Organização. **GRI 2-23**

propósito

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

valores



Cliente como razão da existência da Organização



Crença no valor e na capacidade de desenvolvimento das pessoas



Ética em todas as atividades e relacionamentos



Respeito à dignidade e à diversidade do ser humano



Transparência nas informações necessárias às partes interessadas



Responsabilidade socioambiental, com incentivo de ações para o desenvolvimento sustentável



para mais informações, acesse:

[Identidade corporativa](#)



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o **estratégia corporativa**
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

estratégia corporativa

Quatro pilares fundamentais orientam a nossa atuação

Focamos nossa estratégia de negócio em atender as expectativas dos clientes, a partir das suas necessidades e momento de vida, aumentando sua satisfação por meio de uma experiência de excelência em todas as suas interações com a Organização. Fundamentamos nossa atuação em quatro grandes pilares que sustentam o propósito corporativo.

clientes nossa inspiração

Nosso objetivo é contribuir com as conquistas de nossos clientes, por meio de um atendimento de excelência, focado em suas necessidades e objetivos, promovendo a melhor experiência (agradável e completa), e um relacionamento baseado na confiança e no respeito. Tendo o cliente como centro de nossa estratégia, desenvolvemos diversas ações para aprimorar nossos conhecimentos de comportamento, necessidades e objetivos, agregando valor para cada momento e interação. Com o uso de inteligência de dados, de soluções completas de negócio, dispomos de ofertas contextualizadas de acordo com o perfil e o momento de vida do cliente. Integramos jornadas e processos suportados por tecnologias de decisão em tempo real.

transformação digital como fazemos

Eficiência. Agilidade. Conexão. Inovação. Simplicidade. Assim é nossa mentalidade sobre comportamento digital. Em um contexto de forte transformação digital, queremos tornar a experiência dos nossos clientes ainda mais fluida, prática e segura. Focamos em ações e projetos voltados à otimização do uso dos canais, redução do custo de servir e busca constante por eficiência. Buscamos maximizar valor sob a perspectiva do cliente, por meio de uma cultura direcionada em melhoria contínua, excelência e uso de dados para tomadas de decisões.

pessoas nosso time

As pessoas são a base de nossa estratégia. Queremos ser a empresa desejada por profissionais de alta performance para viverem o presente e construir o futuro. Buscamos aprimorar as competências essenciais e transformadoras dos nossos profissionais para tornar viável nossa estratégia corporativa. Construímos uma cultura organizacional pautada pela ética, transparência e respeito às pessoas. Investimos em um ambiente inovador, desafiador e plural.

sustentabilidade feitos para durar

Somos agentes de transformação positiva, gerando valor compartilhado com a sociedade, clientes, funcionários, investidores e parceiros. Temos o compromisso de crescer de forma diversificada e sustentável, com uma atuação ética e transparente, por meio do melhor equilíbrio entre risco e retorno e de estruturas de capital e liquidez robustas. Buscamos contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade, com uma economia de baixo carbono e inclusiva. Estamos comprometidos com o gerenciamento dos riscos socioambientais e climáticos relacionados ao nosso negócio. Nossa atuação, pautada pela diversidade e inclusão, reforça nossa crença no potencial transformador das pessoas, respeitando a individualidade e a pluralidade. Inclusão e educação financeira são direcionadores importantes para nós, pois por meio deles impactamos e transformamos a vida de milhares de brasileiros.



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o **presença digital e física**
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

presença digital e física

GRI 2-1

Temos como estratégia promover a transformação digital, mas sem deixar de garantir presença física em todas as regiões do país

Mantemos uma plataforma completa de produtos e serviços bancários e securitários para todos os momentos de vida dos clientes, com cobertura nacional e em pontos estratégicos no exterior, garantindo presença física e digital para atender todos os perfis da maneira que lhes for mais conveniente.

A cada ano, aprimoramos novas ferramentas e canais de contato. É parte da nossa estratégia avançar constantemente na transformação digital, mas sem deixar de garantir a presença física em todas as regiões do Brasil.

É com esta robusta e articulada capilaridade que promovemos a inclusão financeira e atendemos os nossos clientes por meio de uma experiência *omnichannel* fluida, em canais integrados.



saiba mais

em [cliente em foco](#)

atender o cliente de múltiplas formas

canais digitais



Internet Banking



Fone Fácil



APPs Bradesco



ATMs (caixa eletrônico, do inglês, Automated Teller Machine)

98%

das transações são realizadas por canais digitais

93%

estão concentradas no *mobile* e internet



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o **presença digital e física**
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

onde estamos GRI 2.1

Ao lado do cliente, em todos os lugares e por meio de todos os canais.

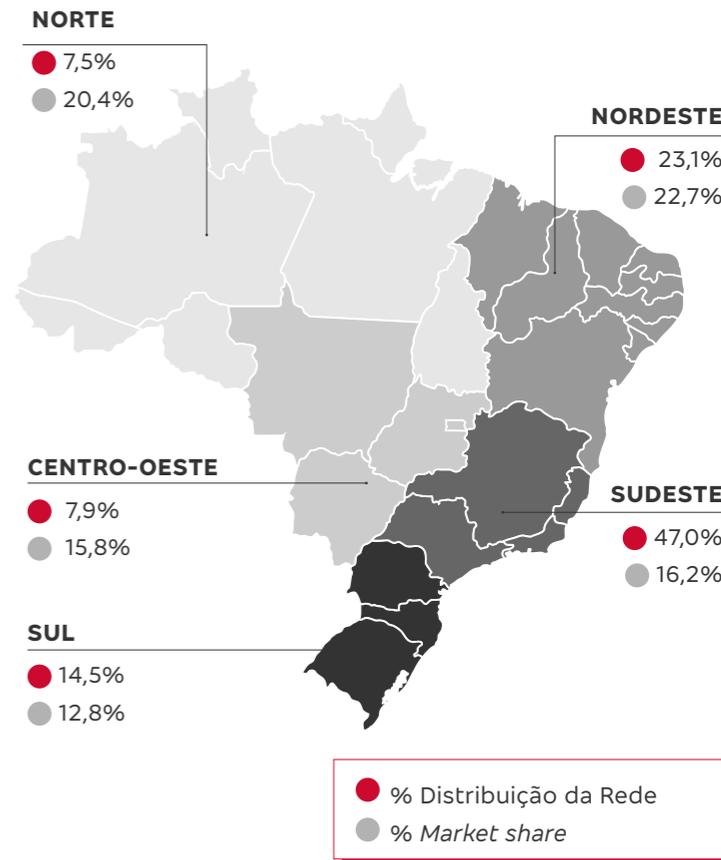


3.761
agências/
unidades de
negócios

40.456
Bradesco
Expresso

4.169
PAs/PAEs

46.562
máquinas de
autoatendimento





- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o **criação de valor**
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

criação de valor GRI 2-6

entradas (inputs)

Capital Intelectual

Ativos intangíveis como:

- o Valor de marca e reputação
- o Ecossistema de fomento à inovação
- o Competências da equipe
- o Capacidade de inovar
- o Uso e inteligência de dados
- o Grupos multidisciplinares ágeis, unindo tecnologia e negócios
- o Sistemas proprietários

Capital Social e de Relacionamento

- o Relacionamentos com clientes, funcionários, fornecedores e outros stakeholders

Capital Humano

- o Cultura organizacional
- o Nossos funcionários, estagiários e aprendizes
- o Time capacitado e diverso

Capital Financeiro

- o Sólida base de capital
- o Depósitos e captações de clientes
- o Gestão de capital de terceiros

Capital Manufaturado

- o Rede de atendimento com alta capilaridade (agências, pontos de atendimento e ATMs)
- o Plataforma tecnológica
- o Canais digitais
- o Infraestrutura administrativa

Capital Natural

- o Energia de fontes renováveis
- o Água
- o Outros recursos naturais

saídas (outputs)

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



propósito

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

pilares estratégicos

Clientes | Transformação Digital | Pessoas | Sustentabilidade

Impactos (outcomes)

Capital Intelectual

- o Transformação digital

98% das transações feitas em canais digitais

Capital Social e de Relacionamento

- o Jornada do cliente mais customizada
- o Atendimento especializado
- o Satisfação do cliente
- o Oferta de produtos e serviços adequados
- o Fomento ao desenvolvimento socioeconômico
- o Inclusão e educação financeira

77,1 milhões de clientes
21% de melhora no NPS nos últimos 2 anos
R\$ 60,1 bilhões de valor adicionado à sociedade
R\$ 17,7 bilhões em contribuição ao governo
R\$ 982 milhões em investimento social privado (incluindo a Fundação Bradesco, com + de 60 mil alunos atendidos)

Capital Humano

- o Atração e retenção de talentos
- o Desenvolvimento profissional
- o Satisfação de funcionários

R\$ 20,5 bilhões em remuneração do trabalho
10,2% turnover (rotatividade)
83,1% - índice de satisfação de funcionários
51% dos nossos funcionários são mulheres
+R\$ 115 milhões investidos em desenvolvimento e capacitação

Capital Financeiro

- o Resiliência e solidez
- o Crescimento sustentável no longo prazo

13,1% de retorno sobre o patrimônio médio
12,4% - índice de capital nível 1
R\$ 10,2 bilhões distribuídos aos acionistas em dividendos e JCP

Capital Manufaturado

- o Presença física e digital
- o Digitalização do atendimento

98% das transações feitas em canais digitais
2,6 milhões de contas abertas pelo celular
R\$ 6 bilhões investidos em tecnologia

Capital Natural

- o Emissões decorrentes das nossas operações
- o Emissões decorrentes das nossas atividades de financiamento e investimentos
- o Impacto ambiental positivo gerado por negócios sustentáveis

165,3 mil ton de CO₂ emitidas das nossas operações (escopo 1, 2 e 3)
100% das emissões geradas por nossas operações compensadas desde 2019
R\$ 1,7 bilhão em saldo de produtos ambientais



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o **ecossistema e atividades | portfólio**
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

ecossistema e atividades | portfólio

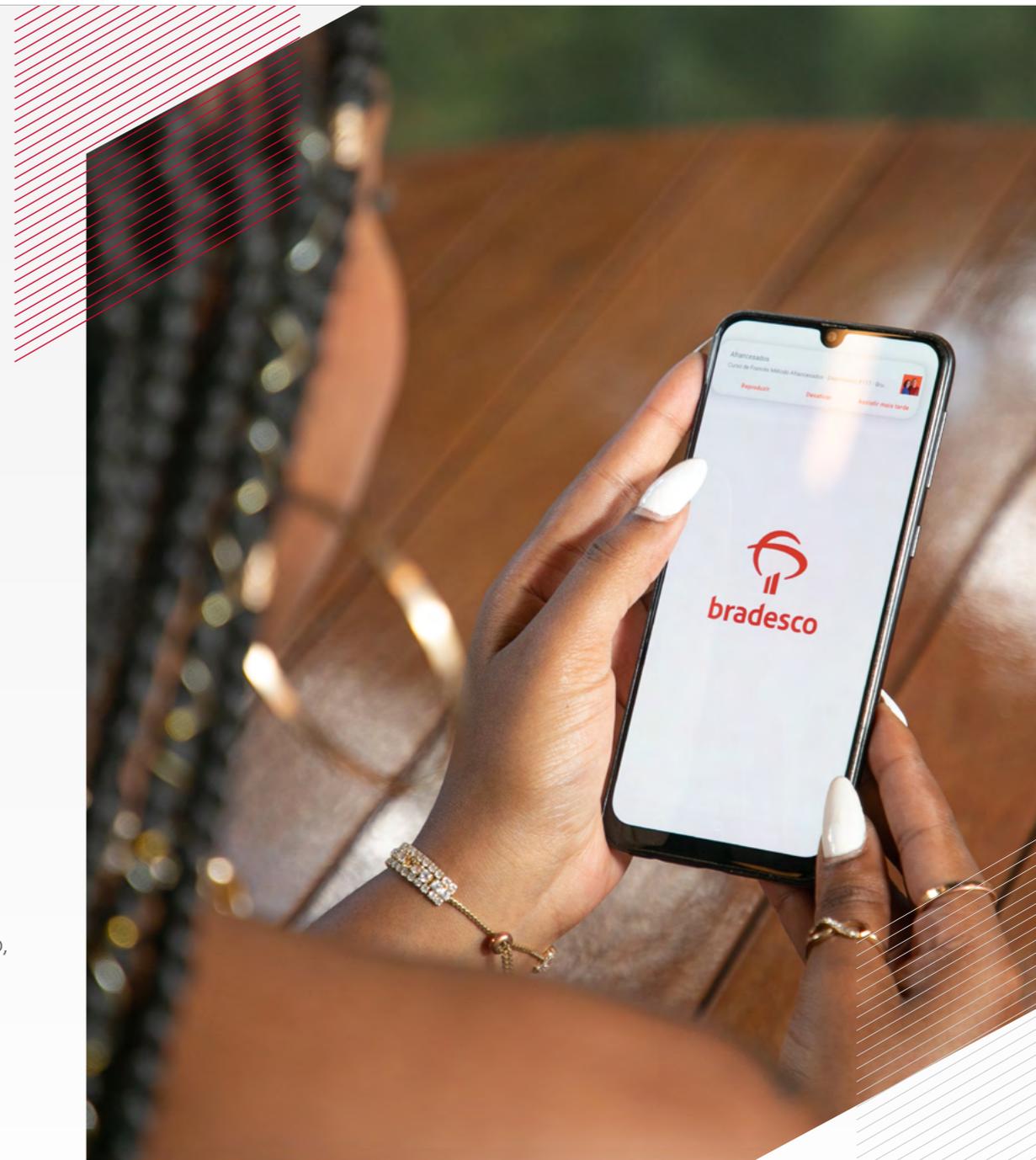
GRI 2-6

Desenvolvemos soluções para atender aos mais diversos tipos de clientes, garantindo uma carteira bastante diversificada de produtos e serviços

Somos um ecossistema vivo e em constante transformação, que oferta muito além de produtos financeiros. Nossas soluções são pensadas e desenvolvidas para atender aos mais diversos tipos de clientes, respeitando seu perfil, momento de vida e necessidades.

Temos uma carteira amplamente diversificada de produtos e serviços bancários e financeiros, no Brasil e no exterior, para pessoas físicas e empresas de todo porte – grandes, médias, pequenas e microempresas.

Nossos produtos e serviços abrangem operações bancárias como: empréstimos e adiantamentos, depósitos, cartões de crédito, consórcio, seguros, capitalização, arrendamento mercantil, cobrança e processamento de pagamentos, planos de previdência complementar, gestão de ativos e serviços de intermediação e corretagem de valores mobiliários.





- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o **ecossistema e atividades | portfólio**
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

nossos principais produtos e serviços



cartões

Temos uma linha completa de soluções em meios de pagamentos, que inclui: cartões das bandeiras Elo, Visa, Mastercard e American Express, além dos cartões Private Label, em parceria com importantes empresas. Por meio de nossa subsidiária Bradescard México, empresa de crédito ao consumo, atendemos o mercado mexicano. Em 2022, anunciamos a aquisição da Ictineo Plataforma, instituição financeira voltada a pessoas físicas, com conclusão pendente apenas da aprovação das autoridades mexicanas (CNBV – Comisión Nacional Bancaria y de Valores) e brasileiras (Banco Central).



operações de crédito

Ampliamos e diversificamos as ofertas nos canais de distribuição, especialmente os meios digitais, complementados pela rede de agências e correspondentes bancários. Nossa capilaridade nos permite realizar empréstimos e financiamentos diretos ou em parcerias estratégicas em diversas cadeias de negócios. Entre as linhas, destacam-se:

- o **Agronegócio:** figuramos entre os maiores financiadores do setor agropecuário, com ofertas e soluções para o desenvolvimento da produção. Participamos das oito maiores feiras do agronegócio e temos acordos com vários parceiros da cadeia produtiva e com os principais fabricantes de máquinas e equipamentos agrícolas do país. Mantemos 14 plataformas de agronegócio distribuídas pelo Brasil, com especialistas e

engenheiros agrônomos que prestam assessoria para a rede de atendimento e para produtores rurais.

- o **Negócios Especiais:** estamos entre os maiores financiadores em programas emergenciais do governo, além de liderarmos o repasse de recursos do BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social). Também lideramos o mercado de *leasing* e o de antecipação a fornecedores. Oferecemos soluções em operações estruturadas para clientes de atacado e mantemos a maior carteira de fiança do mercado.
- o **Imobiliário:** somos um dos mais relevantes neste mercado, financiando tanto a indústria da construção quanto a aquisição de imóvel pelos clientes finais. Nossas plataformas imobiliárias cobrem

todo território nacional. Para imóveis residenciais, temos o processo de contratação 100% digital.

- o **Empresas:** pequenas e médias empresas podem contar com as linhas de capital de giro, de antecipação de recebíveis e de financiamentos de bens. Já para grandes empresas, oferecemos soluções completas para diferentes necessidades e setores empresariais.
- o **Pessoa Física:** inclui todas as linhas de crédito pessoal, consignado, veículos e rotativos. Destaque para o uso massivo de algoritmos e *advanced analytics*, mapeando as necessidades dos clientes em tempo real, com uma abordagem fluida e multicanal.

R\$ 891,9
bilhões
saldo da carteira
de crédito expandida

R\$ 298,1
bilhões
em transações
de cartões



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o **ecossistema e atividades | portfólio**
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos



consórcios

Contamos com um portfólio completo de produtos e serviços nos segmentos de bens móveis e imóveis para clientes, correntistas ou não. Temos uma base integrada para comercialização em sinergia com as agências, plataformas digitais e parceiros.

- o **Consórcio de bens móveis:** categoria disponível para compra de carros, motos, caminhões, utilitários, renovação de frotas, embarcações e até mesmo aeronaves.
- o **Consórcio de bens imóveis:** cartas de crédito disponíveis para compra de imóveis residenciais, rurais e comerciais, construção ou reforma, além de aquisição de terrenos.
- o **Consórcio Agro Bradesco:** oferecemos soluções diferenciadas para o empresário e produtor rural, para aquisição de maquinários como tratores, colheitadeiras, pulverizadores, drones e pivôs de irrigação, além de silos agrícolas.

Como diferencial de mercado, além das cotas individuais, temos o Projeto Estruturado, um modelo de venda consultiva que viabiliza a aquisição de bens de alto valor. Nessa modalidade, personalizada e sob medida, o cliente adquire diversas cotas, que somadas atingem o valor pretendido. São mais de 3.500 grupos disponíveis para se adequar às necessidades dos clientes.

1,6 milhão de cotas ativas, totalizando **622,8 mil cotas comercializadas em 2022**



cash management

Estruturamos soluções para empresas internacionais que atuam no mercado brasileiro e empresas nacionais que atuam no exterior, mantendo parceria com 55 bancos internacionais e acesso à Rede Swift, apoiando a abertura de contas de empresas indicadas pelos parceiros bancários. Oferecemos um amplo portfólio de produtos e serviços com solidez, segurança, soluções sob medida e integração das plataformas sistêmicas, com o objetivo de facilitar a gestão financeira de Empresas, Concessionárias de Serviços e Órgãos Públicos para a administração de contas a receber e a pagar e arrecadação de tributos e taxas.

2,2 bilhões de transações realizadas

R\$ 32,5 bilhões de faturamento e carteira de R\$ 99,4 bilhões

R\$ 2,3 bilhões de receitas de prestação de serviços



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o **ecossistema e atividades | portfólio**
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos



BBI

Como Investment Banking, assessoramos clientes em ofertas primárias e secundárias de ações; transações de fusão, aquisição e venda de ativos e empresas; e estruturação de instrumentos de dívidas no mercado local e internacional, operações estruturadas de financiamento de empresas e projetos na modalidade Project Finance.

284
operações
assessoradas

R\$ 365
bilhões
em valor
de transações

Nossa área de Global Markets, atende exclusivamente o segmento institucional, cobrindo investidores domiciliados no Brasil, EUA, Europa e Ásia. Participamos ativamente no mercado primário de ações e de dívida por meio da distribuição das ofertas coordenadas pelo nosso Investment Banking.

No mercado secundário, intermediamos a compra e venda de ações e derivativos listados na B3, como os contratos futuros de *commodities*, DI, dólar e índice. Também executamos opções, *swaps*, contratos a termo listados na B3 e no mercado de balcão organizado.

Nosso *research* conta com 38 profissionais na área de análise de investimentos de renda variável, estratégia de ações e macroeconomia, focado em empresas com ações listadas nas maiores bolsas da América Latina, tendo uma cobertura de aproximadamente 92% do índice MSCI LatAm.



asset management – gestão de recursos

Atuamos no mercado de gestão de fundos e carteiras administradas, com diversos produtos e soluções de investimento para todos os perfis e múltiplos segmentos de clientes pessoa física e jurídica, incluindo investidores institucionais no Brasil e no exterior, e Family Offices.

R\$ 569,2
bilhões
em fundos de
investimentos e carteiras
administradas sob gestão*

* Reportados apenas os valores administrados pelo Bradesco, não incluídos os valores de fundos terceiros.



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o **ecossistema e atividades | portfólio**
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos



casa de investimentos

Temos uma plataforma de investimentos completa, aberta e independente dedicada a pessoas físicas e jurídicas, correntistas Bradesco ou não. Pelo site ou aplicativo da Ágora, o cliente pode acessar um seleto portfólio de investimentos em renda fixa pública, privada e Tesouro Direto, fundos de investimentos de renomados gestores do mercado, COEs, LIGs e previdência privada, além de acessar ativos de renda variável por meio de moderno *homebroker* ou por seus terminais de negociação. Priorizando a jornada e a experiência do investidor, a plataforma agrega tecnologia e inovação, bem como conteúdo e análises de qualidade, assessoria especializada, cursos educacionais, produtos e benefícios exclusivos. Para gerir sua carteira e acompanhar diariamente a valorização de seus ativos, nossos clientes têm uma visão 360° do portfólio.

886
mil
clientes

R\$ 68,9
bilhões
sob custódia



saiba mais

em [experiência do cliente](#)
em [cidadania financeira](#)



assessoria financeira

Oferecemos ao cliente uma assessoria financeira diferenciada, de forma remota e presencial, contemplando os produtos da Bradesco Asset, Ágora Investimentos, Tesouraria e todo o portfólio da Bradesco Previdência, considerando o momento de vida, os objetivos e o perfil do cliente em relação à sua tolerância a risco. O cliente se beneficia ainda das carteiras recomendadas, combinando uma diversidade de produtos financeiros, elaboradas mensalmente com base em seu perfil e nas perspectivas dos mercados nacional e internacional. Além de contar com o atendimento dos gerentes da rede de agências, possuímos uma equipe de especialistas de investimentos, que ficam à disposição de nossos clientes por meio de chat on-line no Internet Banking ou app Bradesco e também pelos telefones de nossas centrais. Em 2022, foram realizados mais de 240 mil atendimentos pela equipe de especialistas de investimentos junto aos gerentes e clientes.



corretora

Atendemos exclusivamente o segmento institucional, cobrindo investidores domiciliados no Brasil, EUA, Europa e Ásia. Intermediamos a compra e venda de ações, contratos futuros de *commodities*, ativos financeiros, índices, opções, aluguel de ações, *swaps*, contratos a termo nos mercados primário e secundário, negociações na B3 e no mercado de balcão organizado. Oferecemos um serviço completo de análise de investimentos, com cobertura dos principais setores e empresas do mercado latino-americano.



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o **ecossistema e atividades | portfólio**
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos



mercado de capitais

Por meio de uma moderna infraestrutura e profissionais especializados, disponibilizamos soluções e serviços para o mercado de capitais:

o **Escrituração de valores mobiliários**

- 262 empresas integrantes do Sistema Bradesco de Ações Escriturais, com 11,1 milhões de acionistas;
- 476 empresas com 813 emissões integrantes do Sistema Bradesco de Debêntures Escriturais, com valor de mercado de R\$ 761,1 bilhões;
- 1.166 fundos de investimento integrantes do Sistema Bradesco de Cotas Escriturais, com valor de R\$ 98,8 bilhões; e
- 43 Programas de BDR (Brazilian Depositary Receipts), com valor de mercado de R\$ 5,9 bilhões.

o **Depositário (Escrow Account-Trustee)**

- 28.575 contratos, com volume financeiro de R\$ 17,9 bilhões.

o **Administração fiduciária para fundos, clubes de investimentos e carteiras administradas**

- R\$ 1,1 trilhão em patrimônio líquido administrados pelo Banco Bradesco e BEM – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários em Fundos de Investimento, Carteiras e Clubes de Investimentos.

o **Custódia qualificada de valores mobiliários para investidores e emissores**

- R\$ 2,1 trilhões em ativos custodiados de clientes;
- R\$ 3,2 trilhões em ativos sob controladoria; e
- R\$ 237,8 bilhões em valor de mercado, referente a 49 programas de ADR (American Depositary Receipts) e 4 programas de GDR (Global Depositary Receipts).



produtos e serviços para o poder público

Mantemos nove plataformas especializadas no atendimento aos governos, capitais, tribunais, assembleias, ministérios e defensorias públicas, além dos maiores municípios do PIB brasileiro. Contamos, também, com 33 plataformas para o relacionamento com as demais prefeituras e órgãos.



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o **ecossistema e atividades | portfólio**
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

**Grupo Bradesco Seguros**

Líderes de mercado no Brasil e na América Latina, oferecemos múltiplos produtos para proteção pessoal, familiar e empresarial, em várias circunstâncias e em diversos segmentos. Disponibilizamos seguros de vida, seguros de auto, plano de saúde, dental, capitalização, planos de previdência privada, seguro residencial e patrimonial para pessoa física e jurídica. Com a Swiss ReCorporate Solutions Brasil Seguros S. A., atuamos no segmento segurador de grandes riscos, P&C – Property and Casualty e transportes, focados em clientes corporativos de médio e grande porte.

R\$ 95,4**bilhões**

receita de prêmios de seguros, contribuição de previdência e receita de capitalização

R\$ 78,4**bilhões**

indenizações, sorteios e resgates pagos

R\$ 6,8**bilhões**

lucro líquido

↑57%**vendas** pelos canais digitais**+14 milhões**

de downloads dos aplicativos

132 toneladas

de materiais recicláveis coletados e destinados pelo projeto Sinistro Sustentável nos segmentos auto e ramos elementares

+1 milhão

de atendimentos na rede de clínicas Meu Doutor Novamed



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o **governança corporativa**
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

governança corporativa

GRI 2-9

Desde nossa fundação, seguimos o propósito de contribuir com o desenvolvimento sustentável brasileiro por meio da adoção das melhores práticas de governança corporativa do mercado

Como empresa privada de capital aberto e com ações listadas no Nível 1 de Governança Corporativa da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, temos nossos princípios pautados pelas diretrizes do Código Brasileiro de Governança Corporativa.

Nossas ações também são negociadas na Bolsa de Valores de Nova York (New York Stock Exchange - Nyse), por meio de ADRs – American Depositary Receipts, que estão sujeitas às diretrizes da Securities and Exchange Commission (SEC) e, ainda, na Bolsa de Valores de Madrid, Espanha (Latibex).

A força da nossa governança e a ética que permeia todas as nossas decisões e práticas, atestam o nosso compromisso de gerar

valor para acionistas, investidores, funcionários, clientes e para a sociedade como um todo.

estrutura acionária

Em nossa composição societária, possuímos dois tipos de ações: ordinárias (ON), cujos titulares têm direito a voto em qualquer matéria nas assembleias de acionistas; e preferenciais (PN), que não dão a seus titulares o direito a voto nas assembleias, com exceção de algumas matérias previstas em lei (por exemplo, eleição de representantes dos minoritários nos conselhos de administração e fiscal), mas garantem preferência no recebimento de dividendos e outras compensações.



Nosso Estatuto Social contém as normas reguladoras de atos e atividades da Organização e estabelece a competência dos nossos Órgãos de Administração. Qualquer alteração no Estatuto requer aprovação em Assembleia Geral de Acionistas.



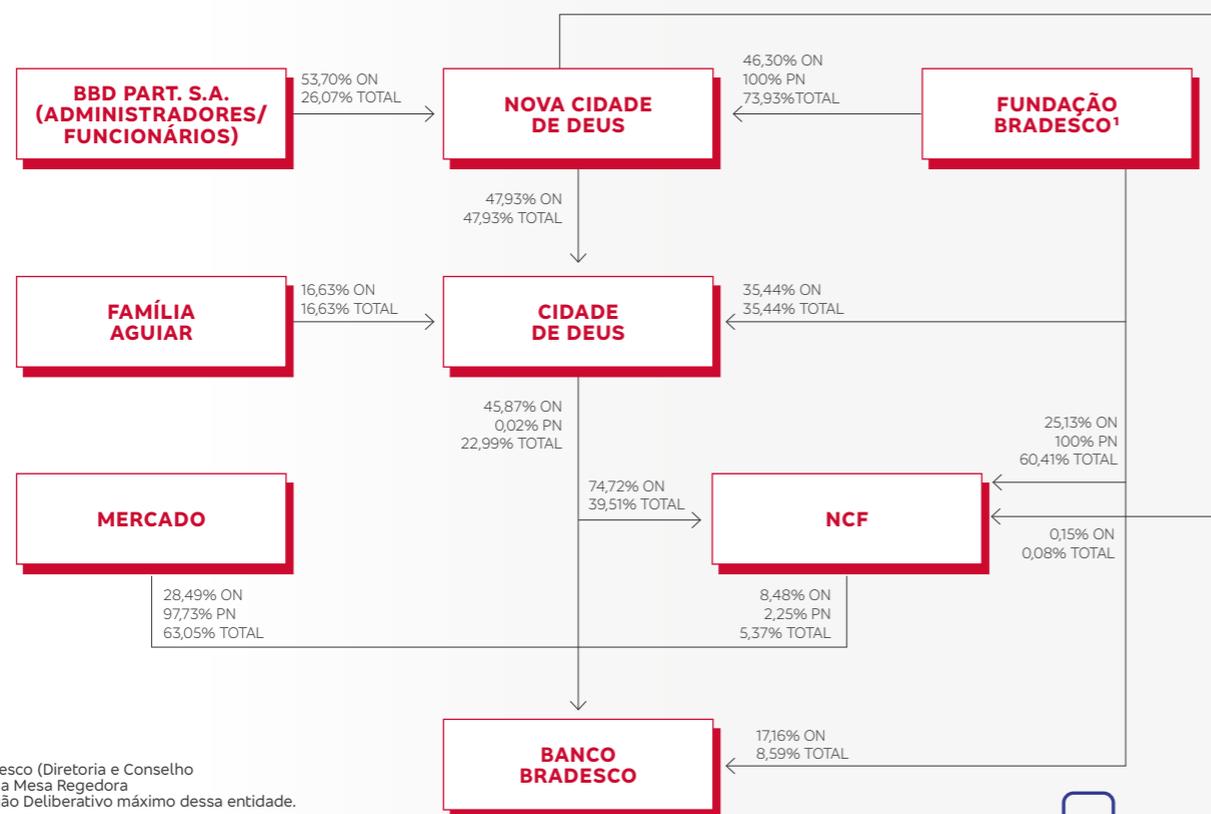
para mais informações, acesse:

[Estatuto Social](#)



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o **governança corporativa**
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

ESTRUTURA ACIONÁRIA



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

Base: 31.12.2022

Sociedades Anônimas

CN - Ações Ordinárias com direito a voto nas Assembleias (ações controle)

PN - Ações Preferenciais sem direito a voto nas Assembleias, com preferência no recebimento dos dividendos/JCPs; e

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



para mais
informações, acesse:
[Governança Corporativa](#)

eventos societários

Em 25 de fevereiro de 2022, por meio da nossa subsidiária Bradescard Elo, concluímos a aquisição de 49,99% da participação acionária no capital social do Banco Digio. Pela aquisição, a Bradescard Elo passou a deter, indiretamente, 100% do capital social do Digio. Obtivemos a aprovação pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) em 24/11/21 e, pelo Banco Central do Brasil (BCB)¹, em 04/02/22.

Em maio de 2022, nosso Conselho de Administração deliberou a instituição de um novo programa de recompra que autoriza a Diretoria a adquirir, no período de 06/05/2022 a 06/11/2023, até 106.584.880 ações nominativas-escriturais, sem valor nominal, sendo até 53.413.506 ações ordinárias e até 53.171.375 ações preferenciais. O objetivo é a aplicação de uma parcela dos recursos existentes e disponíveis para investimentos em "Reservas de Lucros – Estatutária", na aquisição de ações que serão mantidas em tesouraria para posterior cancelamento, sem redução do capital social.

estrutura de governança

GRI 2-9, 2-11

Baseada nas melhores práticas de mercado, a nossa governança corporativa é composta por um conjunto de princípios, políticas e regulamentos que regem o nosso processo de gestão, para alinhar e proteger os interesses de nossos funcionários, administradores e acionistas, bem como promover nossos valores e cultura.

Nosso [Estatuto Social](#) estabelece princípios e regras de operação, tais como a definição do nosso objeto social, composição do capital social, responsabilidades dos órgãos estatutários, entre outros.

Também contamos com diversos regimentos internos que regulamentam o funcionamento do Conselho de Administração e dos comitês a ele relacionados, da Diretoria e do Conselho Fiscal, em conformidade com as leis e melhores práticas de Governança Corporativa.

Para gerar mais solidez e valor competitivo à nossa atuação, incorporamos conceitos de sustentabilidade, incluindo os aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG).



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o **governança corporativa**
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

conheça nossa estrutura de governança GRI 2-9, 2-11

CONSELHO FISCAL

Possui a tarefa de fiscalizar os atos dos administradores, opinar sobre o relatório anual da administração e sobre as propostas referentes à modificação do capital social, planos de investimento ou orçamentos de capital e distribuição de dividendos, além de denunciar fraudes, erros ou crimes aos órgãos da administração e analisar as demonstrações financeiras trimestralmente. É eleito pelos acionistas com mandato único de um ano.

Composição: cinco membros efetivos e igual número de suplentes, entre os quais dois são eleitos por acionistas minoritários.

AUDITORIA INTERNA

Subordinada ao Conselho de Administração, é responsável por avaliar os processos da Organização Bradesco, a fim de contribuir para a mitigação dos riscos e para a adequação de processos e a eficácia dos Controles Internos, em aderência às Políticas, Normas e Regulamentações Internas e Externas. Atua de maneira autônoma e independente junto aos comitês estatutários e não estatutários. Está pautada por padrões do Institute of Internal Auditors (IIA) e pelas melhores práticas nacionais e internacionais. Abrange serviços de Auditoria/Inspeção (avaliações no contexto de produtos e serviços, projetos, tecnologia da Informação, rotinas e/ou negócios), Exames Específicos (fatos ou situações oriundas de demandas, ocorrências, denúncias etc.), Monitoramento (aferições de indicadores de risco) e Consultoria (aconselhamento e serviços relacionados) no âmbito da Organização Bradesco e, quando aplicável, de terceiros/fornecedores.

ASSEMBLEIA DE ACIONISTAS

É o órgão máximo de governança, responsável por deliberar sobre os nossos negócios e eleger integrantes do Conselho de Administração. Suas reuniões podem ser ordinárias ou extraordinárias, sempre convocadas com no mínimo um mês de antecedência.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

É responsável por estabelecer a estratégia corporativa e revisar os planos e políticas de negócios, além de supervisionar e monitorar a Diretoria Executiva, elegendo e destituindo seus membros. Reúne-se ordinariamente seis vezes ao ano e, extraordinariamente, quando os interesses da sociedade assim o exigirem. Tem Regimento Interno próprio e seu presidente é um membro externo, ou seja, não exerce função executiva na Organização.

Composição: 11 membros, dos quais 4 são independentes.

DIRETORIA-EXECUTIVA

Tem como função traçar e monitorar a execução da orientação estratégica estabelecida pelo Conselho de Administração. Possui mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. É nomeada pelo Conselho de Administração, e os cargos de presidente do Conselho e de diretor-presidente não podem ser ocupados pela mesma pessoa.

COMITÊS

Auditoria – acompanhamento das práticas contábeis adotadas na elaboração das demonstrações contábeis e efetividade da auditoria independente.

Remuneração – condução da política de remuneração dos administradores.

Riscos – gerenciamento de riscos e de capital.

Integridade e Conduta Ética – disseminação e cumprimento dos códigos de Conduta Ética e das Políticas Corporativas.

Nomeação e Sucessão – condução da política de sucessão e nomeação de administradores.

Sustentabilidade e Diversidade – avaliação do desempenho ASG, definição de iniciativas e estratégias de atuação

NOVO

Estratégico – criado em setembro de 2022 para suporte à gestão estratégica da Organização.

COMITÊS EXECUTIVOS

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



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO GRI 2-9

Conselheiro(a)	Função	Mandato	Comitês						
			Remuneração	Auditoria	Estratégico	Integridade e Conduta Ética	Riscos	Nomeação e Sucessão	Sustentabilidade e Diversidade
Luiz Carlos Trabuco Cappi	Presidente	03/2024						● (C)	●
Alexandre da Silva Glüher	Vice-presidente	03/2024	● (C)	● (C)	● (C)	●		●	●
Denise Aguiar Alvarez	Membro	03/2024							●
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme	Membro	03/2024				●	●	●	●
Milton Matsumoto	Membro	03/2024				● (C)	●	●	● (C)
Maurício Machado de Minas	Membro	03/2024	●		●	●	● (C)	●	●
Samuel Monteiro dos Santos Junior	Membro (I)	03/2024	●		●		●		
Walter Luis Bernardes Albertoni	Membro (I)	03/2024				●			●
Paulo Roberto Simões da Cunha	Membro (I)	03/2024					●		
Rubens Aguiar Alvarez	Membro	03/2024				●			
Denise Pauli Pavarina	Membro (I)	03/2024			●				●

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



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o **governança corporativa**
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

DIVERSIDADE NO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO GRI 2-9

	2019	2020	2021	2022
Total de membros	8	10	10	11
Membros independentes (%)	0	20	33	36
Gênero (%)				
Homem	88	90	90	82
Mulher	12	10	10	18
Faixa etária (%)				
Abaixo dos 30 anos	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	0	0	10	9
Acima dos 50 anos	100	100	90	91
Cor (%)				
Branca	88	90	90	91
Negra	0	0	0	0
Amarela	12	10	10	9
Indígena	0	0	0	0

O processo para indicação dos nossos conselheiros e diretores está previsto nas diretrizes da nossa Política de Nomeação e Sucessão de Administradores.

Nela, estabelecemos que sejam respeitados no processo de indicação de candidatos para possíveis vagas na Alta Administração, a disponibilidade de tempo e aspectos de diversidade, como gênero, etnia, cor, idade, estado civil, orientação sexual, escolha religiosa, condição física ou classe socioeconômica, além de experiência e competências técnicas e comportamentais. GRI 2-10



**para mais
informações,
acesse:**

[Comitê de sucessão
e nomeação](#)



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o **governança corporativa**
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

políticas de remuneração GRI 2-19 e 2-20

O Conselho de Administração, o Diretor-Presidente e os diretores são remunerados conforme nossa Política de Remuneração dos Administradores. Nenhum administrador ou membro não administrador da Organização é remunerado pelas funções que exercem em nossos comitês.

Embora sejam estabelecidos objetivos e metas para todas as áreas, individualmente, considerando Conselho de Administração, Diretor-Presidente e Diretoria Estatutária, para efeito de remuneração prevalece o desempenho global da Organização, sem distinção de área, seja ela considerada de suporte ou de negócios, técnica ou de relacionamento.

Consideramos para apuração do desempenho global o resultado de indicadores como: Roae – (Return On Equity – Ajustado); Retorno sobre Patrimônio; Índice de Satisfação de Clientes Global; Índice de Basileia – Nível I; IEO – Índice de Eficiência Operacional; dimensões social e ambiental (incluindo a agenda climática) dos índices de mercado; e Índice de Cobertura.

Para o processo formal de avaliação individual dos Administradores, são considerados indicadores de desempenho das áreas e do Administrador, conforme suas funções. Entre os indicadores das áreas, estão também aqueles voltados à gestão dos aspectos ASG (aderência à estratégia e aos objetivos de sustentabilidade da Organização) e ao desempenho do Bradesco nos principais índices e *ratings* de sustentabilidade.

O montante global da remuneração é proposto ao Conselho de Administração pelo Comitê de Remuneração. O Conselho, por sua vez, delibera anualmente pela submissão, à Assembleia Geral, de proposta para aprovação do montante global.

Uma vez aprovado, o Conselho aprova a remuneração fixa dos administradores, e o Comitê de Remuneração propõe a remuneração variável. A prática de remuneração variável atribuída aos administradores é uma forma de atrelar a tomada de decisão ao desempenho de longo prazo, já que 50% são pagos em espécie ao administrador no momento

da aferição do resultado, e os 50% restantes em ações preferenciais de classe B (que tem um valor predefinido de dividendo) de emissão da BBD e/ou de ações preferenciais do Bradesco, que ficam indisponíveis por um ano a contar de sua aquisição. Após esse período, são disponibilizadas em três parcelas iguais, anuais e sucessivas a depender do resultado da Organização.

REMUNERAÇÃO DA ALTA DIREÇÃO (%) GRI 2-19

Distribuído	2019	2020	2021	2022
Remuneração fixa	17,6	40,9	31,45	37,29
Remuneração variável	44,5	35,6	67,49	61,55
Benefícios de aposentadoria	37,9	23,5	1,06	1,16

PROPORÇÃO DA REMUNERAÇÃO TOTAL ANUAL GRI 2-21

	2019	2020	2021	2022
Proporção entre a maior remuneração e a remuneração média da organização	12,3	12,44	11,03	10,12

Na tabela, foram considerados empregados permanentes de Jornada Parcial e Integral, do banco e empresas ligadas.



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o **governança corporativa**
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

avaliação e sucessão da alta liderança GRI 2-18

Desde 2006, nosso Conselho de Administração é avaliado anualmente, tanto como órgão quanto em relação aos seus membros, individualmente. Em 2020, a avaliação passou a ser feita por cada integrante em relação a si próprio, a seus pares e ao Conselho. A partir de 2021, o processo de avaliação passou a ser conduzido por uma empresa independente.

As avaliações passaram a ser realizadas ao longo do ano, por meio de questionários e entrevistas individuais com administradores e membros de Comitês subordinados ao Conselho de Administração. O resultado da avaliação do Conselho é apresentado a todo o colegiado ao final de cada ciclo anual. Quanto à avaliação individual, atribuída pelos demais integrantes em caráter de estrita confidencialidade, cada conselheiro recebe apenas o seu resultado, de forma a assegurar a efetividade da pesquisa.

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

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



para mais
informações, acesse:
[Avaliação dos Membros do Conselho de Administração](#)



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o **governança corporativa**
- o ética, integridade e transparência
- o gestão de riscos

capacitação e engajamento da alta liderança GRI 2-17

Nossa estrutura de governança possibilita que os membros do Conselho estejam cientes e alinhados aos interesses dos nossos *stakeholders*, integrando em sua tomada de decisão os aspectos ambientais, sociais e econômicos.

Estão, entre suas atribuições e deveres, a supervisão de impactos e o alinhamento do planejamento estratégico da Organização aos aspectos ASG. Já à nossa Diretoria Executiva cabe zelar pela perenidade do Bradesco e disseminar nossa cultura organizacional, reforçando nossos valores e princípios e respeitando as diretrizes de governança corporativa e sustentabilidade formalizadas, respectivamente, em nossas Políticas de Governança Corporativa e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC).

Para supervisionar a diligência sobre os impactos de nossas atividades na economia, no meio ambiente e na sociedade, o Conselho revisa anualmente, ou sempre que necessário, a nossa Declaração de Apetite a Riscos e acompanha os resultados

permanentemente por meio de fóruns da Alta Administração e áreas de negócios e controle. Essas áreas mantêm processos de controle e um sistema de alertas que facilitam a comunicação e a ação sobre eventos que requeiram da Alta Administração discussão, autorização para exceções e/ou medidas de adequação, apoiando sua avaliação quanto à coesão dos resultados ao apetite de riscos estabelecido. GRI 2-12

Além da reunião semestral exclusiva para acompanhamento da performance de sustentabilidade da Organização, membros do nosso Conselho participam com diretores-executivos do Comitê de Sustentabilidade e Diversidade, que se reúne a cada dois meses. Nessas ocasiões, debatem amplamente sobre as questões que possam ter impacto nos negócios, na sociedade e no meio ambiente, e entre outras deliberações, aprovam propostas e planos de ação voltados à implementação de iniciativas relacionadas a esses impactos, como mudanças climáticas, inclusão financeira e mitigação de riscos sociais e ambientais.

Em 2022, entre os assuntos discutidos nesses fóruns estiveram temas relacionados à estratégia de negócios com impacto positivo, estratégia climática e diversidade e inclusão.

Por meio do Comitê de Riscos, membros do nosso Conselho avaliam a observância do apetite e a aderência da estrutura de gerenciamento de riscos às nossas políticas, e recebe reportes trimestrais sobre as atividades e recomendações anuais sobre políticas, estratégias, estruturas, planos, cenários e limites.

Além dos fóruns internos, nossos administradores anualmente participam de eventos – nacionais e internacionais – que abordam interfaces e tendências, como nas edições de 2022 do Fórum Econômico Mundial e do Congresso Brasileiro de Governança Corporativa, bem como na Jornada Técnica Canadá, realizada em Toronto e Montreal/Canadá e divulgada/representada no Brasil, pelo IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa).

Também destacamos a nossa presença na última Conferência da ONU sobre mudanças climáticas, cuja edição de 2022 ocorreu em novembro, no Egito.

O nosso Conselho revisa anualmente a Declaração de Apetite a Riscos e acompanha os resultados permanentemente por meio de fóruns



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o **ética, integridade e transparência**
- o gestão de riscos

ética, integridade e transparência

GRI 2-23; 2-24; FS1; 3-3

Ética e integridade são marcas presentes em nosso cotidiano, balizando nossos princípios e cultura

Buscamos evoluir continuamente, alinhados a diretrizes internacionalmente aceitas para uma atuação responsável, focada no cliente e que gere benefícios para toda a sociedade.

Por isso, o comportamento ético e íntegro é balizador do nosso cotidiano, da nossa cultura e dos nossos princípios. A conduta pessoal e profissional dos administradores, funcionários, estagiários e aprendizes de todas as empresas da Organização é orientada pelo nosso Código de Conduta Ética, que também deve ser seguido por 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 político-partidárias e exercício da liderança, além de diretrizes que devem pautar o relacionamento com nossos *stakeholders*, incluindo agentes públicos e pessoas expostas politicamente.

Possuímos ainda o Código de Conduta Ética Setorial do Grupo Bradesco Seguros, do profissional de compras, dos auditores e inspetores e do profissional de mercado financeiro e de capitais da Organização Bradesco.

Além disso, estabelecemos um conjunto de normas, processos e procedimentos para gerenciamento e diligência de cada compromisso direcionado no Código de Conduta, que incluem, mas não se limitam a: Anticorrupção; Concorrencial; Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo; Compliance; Segurança da Informação e Cibernética; Responsabilidade Social, Ambiental e Climática; Direitos Humanos; Recepção, Tratamento e Apuração de Denúncias; Aplicação de Consequências, entre outros.

O nosso Comitê de Integridade e Conduta Ética é responsável por propor ações quanto à disseminação e cumprimento dos nossos Códigos

de Conduta Ética, corporativo e setoriais, e das regras de condutas relacionadas aos temas de integridade, anticorrupção e concorrencial, de modo a assegurar sua eficácia e efetividade. Reporta-se 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-raízes, com o objetivo de garantir o cumprimento dos Códigos de Conduta Ética. Equipes dedicadas respondem pela operacionalização dos processos de gestão e de aculturação sobre os Códigos, seus desdobramentos e temas relacionados, como Anticorrupção, Conflito de Interesses, Integridade, Valorização das Pessoas e Concorrencial.

O nosso Código de Conduta Ética também deve ser seguido por nossos fornecedores e parceiros de negócios



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o **ética, integridade e transparência**
- o gestão de riscos

programas de integridade e de compliance concorrencial

De forma complementar ao nosso Código de Conduta Ética, possuímos os Programas de Integridade e de Compliance Concorrencial, que visam prevenir, detectar e endereçar possíveis comportamentos e atos que descumpram as determinações das Leis Anticorrupção (nº. 12.846/2013) e de Defesa da Concorrência (nº. 12.529/2011) e demais Leis, regulamentações infralegais e recomendações dos Órgãos Reguladores ou Autorreguladores e dos Códigos de Conduta Ética aplicáveis às nossas atividades.

Extensivos a todas as nossas áreas, incluindo as unidades localizadas no exterior, os programas são formados pelas políticas e normas corporativas Anticorrupção e Concorrencial e por documentos sobre tratamento de denúncias, doações e patrocínios, doações a candidatos e partidos políticos e práticas contábeis, entre outras políticas, normas e procedimentos.

O Programa de Integridade é estruturado em três pilares de atuação:

Prevenção do Risco de Corrupção

Elaboração e comunicação de políticas e normas claras e objetivas, além de permanentes treinamentos, *workshops* e palestras para todos os administradores, funcionários, estagiários, aprendizes e colaboradores.

Monitoramento e Detecção de Condutas Inapropriadas

Monitoramento dos riscos e dos controles relacionados à anticorrupção e à rápida identificação de condutas não aderentes ao Código de Conduta Ética, por meio de relatório de *compliance*, de teste de aderência de controles, de indicadores, de auditorias internas e externas e da gestão dos canais de denúncias.

Resposta da Alta Administração

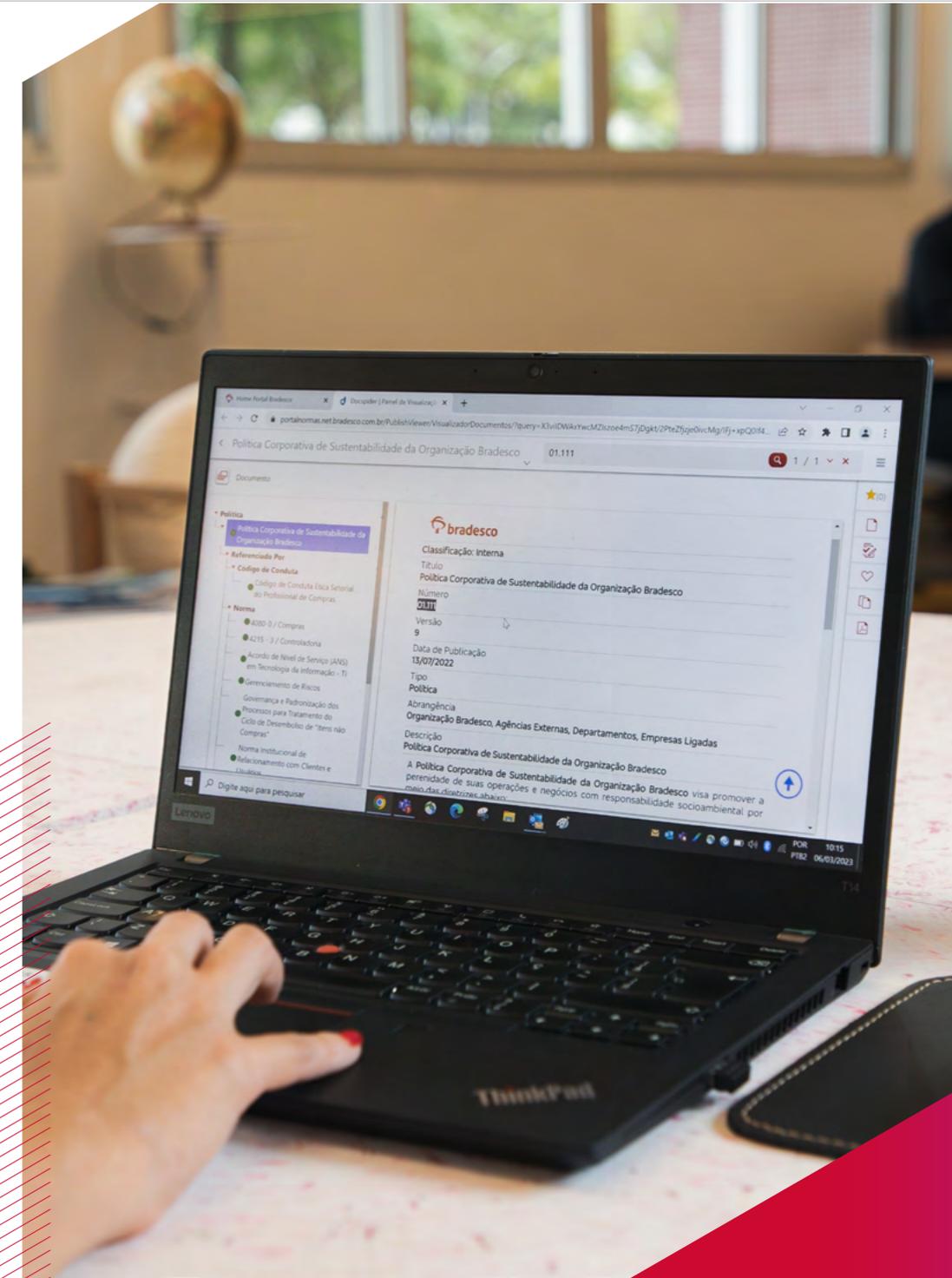
Diligência nas denúncias recebidas, nos apontamentos realizados pela auditoria interna, externa, profissionais de controles internos e de *compliance* e pelos órgãos reguladores e fiscalizadores. Aplicação das medidas disciplinares; melhoria contínua do Programa de Integridade; e, reporte aos Comitês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

- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o **ética, integridade e transparência**
- o gestão de riscos

Com o Programa Compliance Concorrencial atuamos em quatro pilares:

- o **Comprometimento da Organização:** inserção do tema Compliance Concorrencial como um valor fundamental da nossa cultura corporativa e avaliação periódica dos recursos financeiros e humanos destinados ao Programa.
- o **Análise de Riscos Concorrenciais:** identificação, monitoramento e classificação de riscos relacionados a condutas anticoncorrenciais.
- o **Mitigação de Riscos Concorrenciais:** aplicação de comunicação e treinamento e capacitação de administradores, funcionários, estagiários, aprendizes e colaboradores; desenvolvimento e execução de controles para mitigar riscos concorrenciais; endereçamento de denúncias de condutas anticoncorrenciais e proteção ao denunciante; monitoramento por meio de indicadores; execução de Planos de Ação para mitigar riscos identificados por auditorias internas e externas; e, aplicação de medidas disciplinares.
- o **Revisão do Programa de Compliance Concorrencial:** atualização contínua do Programa, considerando a dinamicidade do mercado e das relações comerciais, por meio de acompanhamento de notícias de mercado, novos normativos concorrenciais e jurisprudências, nacionais e internacionais.

O Programa Compliance Concorrencial contempla quatro pilares: comprometimento da organização, análise de riscos concorrenciais, mitigação de riscos concorrenciais e revisão do Programa de Compliance Concorrencial





- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o **ética, integridade e transparência**
- o gestão de riscos

respeito aos direitos humanos GRI 2-23; FS1

Nosso respeito e proteção aos Direitos Humanos estão expressos na Política Corporativa de Direitos Humanos e no Compromisso Bradesco com os Direitos Humanos. Ambos estão alinhados a princípios internacionalmente aceitos, como: a Declaração Universal dos Direitos Humanos; "United Nation Guiding Principles on Business and Human Rights" (Guia das Nações Unidas Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos); e Convenções da OIT (Organização Internacional do Trabalho). Esses documentos abrangem todas as nossas operações no Brasil e no exterior e contemplam o relacionamento com todas as partes interessadas (clientes, fornecedores, organizações da sociedade civil, parceiros de negócios, investidores, imprensa, entre outros).

Além desses documentos e dos Códigos de Conduta Ética, tratamos o tema de forma conjunta e integrada com diversas Políticas e Normas internas, como as Políticas de Sustentabilidade, de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, de Diversidade e Inclusão e as Normas de Risco Social, Ambiental, de Gerenciamento de Recursos Humanos, do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, do Programa Bradesco de Responsabilidade Social na Cadeia de Suprimentos, entre outras. Essa estrutura normativa estabelece diretrizes específicas de direitos humanos para a prevenção dos riscos a que estamos expostos em nossas relações.

Contamos também com processos de *due diligence* para identificar de forma proativa e sistemática os possíveis impactos aos direitos humanos e onde eles podem ocorrer. Adicionalmente, por meio de processos de gestão dos riscos identificados, desenvolvemos medidas mitigadoras e quando necessário, atuamos na remediação.

Na relação com nossos fornecedores, por meio do Fornecedor + Sustentável Bradesco (Programa de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos), buscamos identificar, avaliar, monitorar e mitigar os riscos socioambientais inerentes aos serviços e produtos que nos são fornecidos, e promover o respeito aos princípios éticos de integridade e sustentabilidade, com ênfase em direitos humanos e gestão socioambiental. Realizamos auditorias em todos os fornecedores considerados críticos do ponto de vista socioambiental. Após as auditorias, o fornecedor precisa traçar planos de ação para as não conformidades e oportunidades de melhorias identificadas. Aqueles em que a autoavaliação aponte risco alto ou muito alto, podem passar por auditoria *in loco* ou remota no ano seguinte. Monitoramos mensalmente 100% dos nossos fornecedores e bloqueamos imediatamente para contratações futuras aquele em que seja identificada alguma ocorrência ligada ao aspecto social.

Com os clientes e parceiros de negócios, especialmente nos casos de concessão de financiamentos, o monitoramento quanto a possíveis descumprimentos aos direitos humanos faz parte do nosso escopo de atuação do gerenciamento dos riscos social, ambiental e climático. Por meio de processo de *due diligence*, identificamos potenciais riscos relacionados a comunidades locais e tradicionais, reassentamentos involuntários, terras indígenas, quilombolas, trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, exploração sexual, tráfico de pessoas e direitos trabalhistas. Em 2022, não identificamos nenhum caso de violação aos direitos humanos, com isso nenhuma medida de remediação foi tomada.



Monitoramos o respeito aos direitos humanos na relação com clientes e parceiros de negócios, especialmente nos casos de concessão de financiamentos



saiba mais

em [fornecedores](#)



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o **ética, integridade e transparência**
- o gestão de riscos

Após avaliação socioambiental, quando necessário, são incluídas cláusulas contratuais específicas e/ou elaborados planos de ação para adequação de aspectos relevantes de Direitos Humanos, que são monitorados de forma que possibilite, por exemplo, acompanhar as temáticas referentes à realocação de comunidades e o atendimento às exigências aos órgãos reguladores. Se, no decorrer do monitoramento, for constatado que o cliente não tem cumprido integralmente as cláusulas contratuais socioambientais, podemos suspender futuras liberações de recursos ou até mesmo liquidar antecipadamente o contrato.

MONITORAMENTO DE CARTEIRA SOCIOAMBIENTAL COM CLÁUSULAS DE DIREITOS HUMANOS (R\$ MILHÕES)

	2019		2021		2021		2022		
	Nº	Valor financiado	Nº	Valor financiado	Nº	Valor financiado	Nº	Valor financiado	
Faixa etária									
Enquadrados nos Princípios do Equador	A	10	3.797	8	3.797	7	3.666	5	3.478
	B	14	1.525	7	1.715	8	2.115	8	2.415
	C	4	728	2	569	2	568	0	0
Não enquadrados nos Princípios do Equador		50	3.368	27	2.642	13	2.082	9	3.953
Total		78	9.418	44	8.722	30	8.432	22	9.847

DIREITOS HUMANOS EM ACORDOS DE INVESTIMENTOS SIGNIFICATIVOS

	2019	2021	2021	2022
Número total de acordos	78	44	30	22
Número total de acordos que incluem cláusulas de direitos humanos	78	44	30	22
% de acordos que incluem cláusulas de direitos humanos	100	100	100	100
Número total de acordos que foram submetidos à avaliação referente aos direitos humanos	78	44	30	22
% de acordos que foram submetidos à avaliação referente aos direitos humanos	100	100	100	100

Nota: Em 2022, não identificamos nenhum caso de violação aos direitos humanos, com isso nenhuma medida de remediação foi tomada.



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o **ética, integridade e transparência**
- o gestão de riscos

estudos de casos em direitos humanos

CASO 1: Impacto sobre comunidades tradicionais e áreas de pesca artesanal

Ao avaliar o financiamento para construção de um terminal portuário, identificamos a existência de uma unidade de conservação dentro da área afetada pelo projeto, bem como impacto direto em áreas de pesca artesanal e, indireto, em sítios arqueológicos. Há ainda notícias de realocação involuntária de comunidades tradicionais locais.

Além disso, constatamos a existência de uma Ação Civil Pública que questiona o processo de licenciamento ambiental deste projeto. Diante do alto risco socioambiental, incluindo potencial violação aos direitos humanos, conforme artigo 17 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, e a existência de processo em andamento, negamos a operação.

CASO 2: Atendimento às comunidades reassentadas e regularização de terras

Ao avaliar proposta de crédito para outra usina, analisamos o andamento dos trabalhos de atendimento às comunidades reassentadas e regularização de terras, entre outros aspectos ambientais. Realizamos visita técnica ao empreendimento, juntamente com o consórcio de bancos, observando os padrões de desempenho do International Finance Corporation (IFC) e, atestamos as ações que garantem o fornecimento de água potável a essas comunidades, bem como as melhorias realizadas em relação às novas residências destinadas ao reassentamento. O cliente atendeu às exigências estabelecidas pelo órgão ambiental, contribuindo positivamente para a redução dos riscos socioambientais. Sendo assim, concedemos o crédito pleiteado.

CASO 3: Impacto sobre comunidades indígenas e sítios arqueológicos

Ao analisar o financiamento de uma pequena central hidrelétrica e sua respectiva linha de transmissão, constatamos impactos indiretos sobre comunidades indígenas e patrimônio arqueológico. Solicitamos estudos relacionados as comunidades tradicionais, bem como anuência da Funai, que não foram apresentados. Não prosseguimos com o financiamento por entendermos que os riscos e os potenciais impactos identificados podem comprometer o cronograma de instalação e operação dos projetos, além de levar à violação aos direitos humanos, se não forem gerenciados com boas práticas socioambientais.



saiba mais

em [risco social, ambiental e climático](#)



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o **ética, integridade e transparência**
- o gestão de riscos

Nos contratos dos correspondentes bancários vinculados a *joint ventures* (JVs), prevemos cláusulas específicas de combate ao trabalho infantil e escravo, além do respeito ao meio ambiente, entre outras. Mesmo que haja autonomia de atuação nas JVs, uma vez que esses profissionais estão subordinados ao código de ética do varejista, distribuimos o nosso Código de Ética para conhecimento e aprimoramento da qualidade e das condições de trabalho. Realizamos visitas periódicas para acompanhamento e, quando identificado possível desvio de conduta, encaminhamos para a avaliação dos altos comitês gestores das empresas parceiras, para que sejam tomadas as devidas providências.

Na gestão de ativos, também adotamos medidas para a prevenção de riscos e de potenciais impactos decorrentes de aspectos ASG nos investimentos. Nossa [Política de Investimentos Responsáveis](#) fornece diretrizes para a avaliação do respeito aos direitos humanos e trabalhistas, e de potenciais impactos sobre o meio ambiente e relacionados às mudanças climáticas, além de governança corporativa.

Na gestão de nossas pessoas, buscamos promover o respeito e a transparência nas relações, investindo no desenvolvimento e na valorização do ser humano e garantindo um ambiente saudável, seguro e ético, sem discriminação. Como parte do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, mantemos um processo estruturado para tratar manifestações relativas a eventuais violações aos direitos humanos e monitorar os indicadores relacionados.

**saiba mais**

em [investimentos responsáveis](#)

em [sistema de gestão da responsabilidade social corporativa](#)



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o **ética, integridade e transparência**
- o gestão de riscos

canais corporativos de denúncias

GRI 2-26 | SASB FN-AC-510a.2, FN-CB-510a.2, FN-IB-510a.2

Temos um canal para receber denúncias de: assédio de qualquer natureza, discriminação, segurança e saúde ocupacional, exigências trabalhistas e crescimento profissional, desvios éticos, integridade e condutas anticompetitivas, 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 de registro. Funcionários e colaboradores também podem optar por realizarem 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.

canais disponíveis

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

 Site Bradesco Institucional/ Atendimento/Denúncia

 Site Bradesco Relações com Investidores/Governança Corporativa/Canal Corporativo de Denúncias.

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

 Caixas de Denúncias: disponíveis nos prédios do Núcleo Cidade de Deus e no Next Pirituba.

NATUREZA DOS RELATOS

	2019 ¹	2020 ²	2021	2022
Conduta/Comportamento	47	47	373	48
Postura profissional inadequada	202	106		578
Atendimento ao cliente/usuário	ND	ND	ND	29
Assédio moral			209	348
Assédio sexual	272	179	19	33
Discriminação	25	24	5	8
Corrupção	ND	ND	0	0
Outros	319 ¹	108 ²	3	0
Total	865	464	609	1.044

Nota: em 2022 houve uma denúncia sobre Lavagem de Dinheiro, envolvendo cliente, a qual está classificada como "Conduta/Comportamento". No mesmo período, ocorreram cinco denúncias sobre Conflitos de Interesses, as quais estão classificadas como "Postura Profissional Inadequada".

ND = não disponível

¹Embora o nosso Canal Corporativo de Denúncias tenha sido estruturado em 2021, já mantínhamos, por meio do nosso Sistema de Gestão da Responsabilidade Social Corporativa, uma estrutura de escuta e tratamento de manifestações, cujos casos foram reportados no nosso Relatório Integrado de 2019, página 152 e 153. **GRI 2-4**

²Idem a "1", reportados no nosso Relatório Integrado de 2020, página 226.



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o **ética, integridade e transparência**
- o gestão de riscos



RESULTADO DA ANÁLISE*

	2019 ¹	2020 ²	2021	2022
Em apuração	0	0	0 ³	104
Improcedente	ND	ND	264	438
Parcialmente procedente	190	125	230	282
Procedente	197	125	115	220
Total	865	464	609	1.044

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

¹Embora o Canal Corporativo de Denúncias tenha sido estruturado em 2021, já mantínhamos, por meio do nosso Sistema de Gestão da Responsabilidade Social Corporativa, uma estrutura de escuta e tratamento de manifestações, cujos casos foram reportados no nosso Relatório Integrado de 2019, página. 152 e 153.

²Idem "1", reportados no nosso Relatório Integrado de 2020, página. 227.

³Os casos classificados como "em apuração" em 2021 foram atualizados, ou seja, as 32 denúncias que estavam em aberto foram distribuídas entre as classificações "improcedente", "procedente" ou "parcialmente procedente", e quando incorreu em medida disciplinar, ela está registrada na tabela. **GRI 2-4**

ND = não disponível

MEDIDAS ADOTADAS*

	2019	2020	2021	2022
Advertência	ND	ND	76	64
Reorientação	ND	ND	211	180
Dispensa	ND	ND	89	52
Total	ND	ND	376	296

*Uma única denúncia pode ter um ou mais envolvidos.

ND = não disponível



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o **ética, integridade e transparência**
- o gestão de riscos

cumprimento de leis e regulamentos

GRI 2-27 | SASB FN-CB-510a.1, FN-CF-270a.5

Temos como princípio zelar pelo cumprimento das leis e regulamentos, nas esferas preventiva, extrajudicial e judicial. Atuamos em todas as nossas empresas para avaliar temas que possam gerar variações de processos em determinados segmentos, para que consigam implementar ações preventivas visando mitigar riscos. Essas informações são debatidas em reuniões de comitês, para se definir a melhor estratégia de atuação, e informadas mensalmente por meio de relatório à Diretoria Executiva. Em 2022, não tivemos casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos aplicáveis à Organização.



para mais informações, acesse:

[Política Corporativa Anticorrupção](#)

[Política Corporativa Concorrencial](#)

comunicado sobre questões críticas GRI 2-16

Conforme a gravidade e a relevância de uma situação ou denúncia registrada no Canal Corporativo de Denúncias ou em outros meios, as evidências, as conclusões e as recomendações são reportadas à Diretoria Executiva e ao Comitê de Integridade e Conduta Ética, este ligado ao Conselho de Administração.

Quando identificados possíveis indícios de ilicitudes (Resolução CMN nº 4.859/2020), o caso é submetido ao Comitê de Integridade e Conduta Ética. São elaborados relatórios semestrais, contendo o número de reportes recebidos, as naturezas, as áreas competentes, o prazo médio para tratar a situação e as medidas adotadas. Os relatórios são aprovados pelo Comitê de Integridade e Conduta Ética e pelo Conselho de Administração.

Não foram identificadas preocupações críticas a serem reportadas à Alta Liderança no período coberto por esse relatório.

conflitos de interesse GRI 2-15

Os regimentos internos do Conselho de Administração e o da Diretoria Executiva estabelecem que o administrador deve intervir em qualquer operação social em que tiver interesse conflitante com o da Sociedade ou com o de qualquer empresa da Organização Bradesco.

Nosso Código de Conduta Ética orienta que diante de qualquer conflito de interesses, o administrador, o funcionário, estagiário, aprendiz ou o colaborador conflitado deve informar o fato tempestivamente ao seu superior hierárquico e ao(s) seu(s) par(es) envolvido(s) e se afastar, inclusive fisicamente e, das discussões e das deliberações em relação ao tema específico.

Seguimos integralmente todas as bases normativas definidas pelos órgãos reguladores e adicionalmente dispomos de controles e normativos internos, bem como de diversos documentos corporativos que estabelecem as nossas regras de governança com o objetivo de minimizar possíveis focos de conflito de interesses.



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o **ética, integridade e transparência**
- o gestão de riscos

treinamentos e sensibilizações GRI 2-24; FS4

Promovemos o fomento da cultura ética e da integridade por meio de campanhas, eventos, treinamentos, comunicações e webséries com a participação dos administradores, funcionários, estagiários e aprendizes, estendendo-se a fornecedores, prestadores de serviços, correspondentes bancários no país, parceiros de negócios e sociedades controladas.

Todos os nossos funcionários têm acesso às Políticas e Normas e são comunicados a cada atualização. Também mantemos treinamentos obrigatórios, disponíveis na plataforma digital integra rh, além de divulgações periódicas internas, visando o acultramento e o reforço quanto às condutas esperadas, que são, inclusive, apresentadas com base em situações do cotidiano.

Para atender aos requisitos da Lei Anticorrupção nº 12.846/2013 e o Decreto nº 11.129/2022, disponibilizamos a cartilha Programa de Integridade Bradesco e uma trilha

de treinamento obrigatório a todos os funcionários. Também fornecemos o curso Anticorrupção IV – Prevenção à Corrupção da Federação Brasileira de Bancos (Febraban). Adicionalmente, oferecemos a Websérie Especial de Integridade gravada pelos nossos executivos, demonstrando o comprometimento da Alta Administração em relação ao tema. Esses conteúdos têm como foco disseminar boas práticas de prevenção e combate à corrupção, auxiliar na identificação de práticas ilícitas e

mitigar o risco de sanções quanto ao descumprimento da legislação anticorrupção vigente.

Em 2022, divulgamos mais de 600 publicações nos canais internos de comunicação para engajar nossos profissionais nos temas de ética, integridade e *compliance* concorrencial. No período, 12.806 pessoas assistiram às palestras sobre esses assuntos. A Semana da Integridade, realizada entre os dias 5 e 8 de dezembro, contou com a participação de mais de 5.800 funcionários e o envolvimento

da liderança. Contamos ainda com 600 participantes nos nossos workshops on-line ao longo de 2022.

A fim de coibir o desrespeito aos Direitos Humanos, promovemos ainda ações de sensibilização, como os vídeos sobre ética e assédio, o *e-learning* sobre o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa e a divulgação dos canais de denúncias para toda a nossa Organização.

QUANTIDADE E PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS TREINADOS

Treinamento	2019		2020		2021		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Ética	97.005	97,27	88.805	98,05	86.423	97,02	88.779	98,78
Prevenção à corrupção	5.360	5,37	6.704	7,40	83.564	93,81	87.358	97,20
Relacionamento com cliente e usuários	94.177	94,43	86.761	95,79	84.640	95,02	85.994	95,68
Prevenção à lavagem de dinheiro	3.596	3,61	72.071	79,57	84.903	95,31	87.660	97,54
Educação financeira	36.244	37,34	80.673	89,07	73.530	82,54	79.950	88,96
Riscos	77.007	77,22	89.927	97,08	84.384	94,73	87.300	97,14
Assédio	802	0,80	50.641	55,91	55.890	62,74	80.820	89,93

Nota: Números consideram Funcionários, aprendizes, estagiários e estatutários.



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o **ética, integridade e transparência**
- o gestão de riscos

No processo de homologação, nossos fornecedores tomam conhecimento e se comprometem em aderir às nossas políticas e normas. A cada novo contrato formalizado, são lembrados desse compromisso, ao concordar com cláusulas específicas. Em 2022, contratamos 1.046 fornecedores.

Além disso, divulgamos no site [Bradesco Fornecedores](#), nosso canal de comunicação com fornecedores e aberto ao público, a Política Corporativa Anticorrupção e a Política Corporativa Concorrencial; o Código de Conduta Ética da Organização Bradesco; o vídeo e texto sobre o Programa de Integridade Bradesco; entre outras políticas corporativas relacionadas ao tema.

Nossos parceiros de negócios também assumem em contrato o compromisso de adesão às diretrizes de nosso Código de Conduta, recebendo cópia do documento como parte integrante do acordo comercial.

Para os demais públicos de interesse, disponibilizamos os compromissos em português e em inglês no site de [Relacionamento com Investidores](#) e no [Bradesco Sustentabilidade](#). **GRI 2-29**

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

Temos área dedicada exclusivamente ao tema com o compromisso de disseminar a cultura PLDFT, engajar e capacitar os funcionários, parceiros e prestadores, desenvolver políticas, normas e procedimentos, a fim de mitigar o risco de utilização indevida de nossa estrutura e/ou produtos e serviços.

Fazemos a manutenção de sistemas detectivos, avaliação interna de riscos, bem como melhorias contínuas em processos e controles, buscando as melhores práticas nacionais e internacionais sobre o tema. A área assessora o Comitê Executivo de PLDFT, que avalia a efetividade dos trabalhos. Casos suspeitos ou atípicos são comunicados à Unidade de Inteligência Financeira em cumprimento das exigências regulatórias/legais.



saiba mais
em [fornecedores](#)



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o **ética, integridade e transparência**
- o gestão de riscos

estratégia fiscal

GRI 207-1, 207-2, 207-3

Nossa Norma de Conduta e Prática Fiscal estabelece princípios e orientações sobre práticas fiscais a serem adotadas, visando o cumprimento da legislação vigente nos países onde operamos, com respeito aos princípios de integridade, transparência e prevenção à evasão fiscal. Cabe observar que, no Brasil, são tributados os lucros de todas as nossas unidades, incluindo as que estão em paraísos fiscais, pela alíquota brasileira integral. A norma também determina que o planejamento e a estruturação dos negócios sejam direcionados ao atendimento da legislação e das respectivas condições negociais, visando à proteção da credibilidade e da imagem da Organização, com respeito à responsabilidade socioambiental e às nossas relações com os governos, as autoridades competentes, os clientes e os acionistas.

As alterações da legislação, operações e negócios que possam trazer impactos tributários relevantes, isto é, que ultrapassem 1% do patrimônio líquido do Bradesco e/ou que tenham relevância estratégica para a Organização, são avaliadas e deliberadas no Comitê

Executivo Tributário. Esse comitê está subordinado ao nosso CEO e é composto por todos os vicepresidentes, além dos diretores executivos das áreas de finanças. Suas reuniões são bimestrais, ou pontuais, conforme necessidade.

Mantemos um time dedicado, com a responsabilidade pela organização, supervisão e aplicação da Norma de Conduta e Prática Fiscal, que inclui o acompanhamento da verificação de conformidade dos eventos fiscais, defesas administrativas e judiciais. A equipe reporta diretamente à Alta Liderança.

A conformidade dos procedimentos é verificada por meio de auditoria interna e externa (esta conduzida por terceira parte independente). A asseguaração das informações fiscais de 2022 divulgadas está disponível no nosso [Relatório de Análise Econômica e Financeira](#) do 4º trimestre de 2022.

Seguimos as legislações tributárias vigentes e participamos de debates sobre políticas públicas por intermédio de instituições setoriais como: Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro de Capitais

(Anbima), Associação Brasileira das Sociedades de Capital Aberto (Abrasca) e Grupo de Estudos Tributários Aplicados (Getap), sempre de forma colegiada com os demais participantes que compõem o mercado brasileiro. Eventuais dúvidas, opiniões ou preocupações dos nossos *stakeholders*, endereçamos internamente para tratamento e monitoramento pelas áreas responsáveis, conforme demanda.

doações a candidatos ou partidos políticos

GRI 415-1, 2-23

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



para mais informações, acesse:

[Norma de Conduta e Prática Fiscal](#)

[Relatório de Análise Econômica e Financeira do 4º trimestre de 2022](#)



para mais informações, acesse:

[Códigos de Ética](#)
[Programa de Integridade](#)
[Políticas, normas e práticas](#)



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o **gestão de riscos**

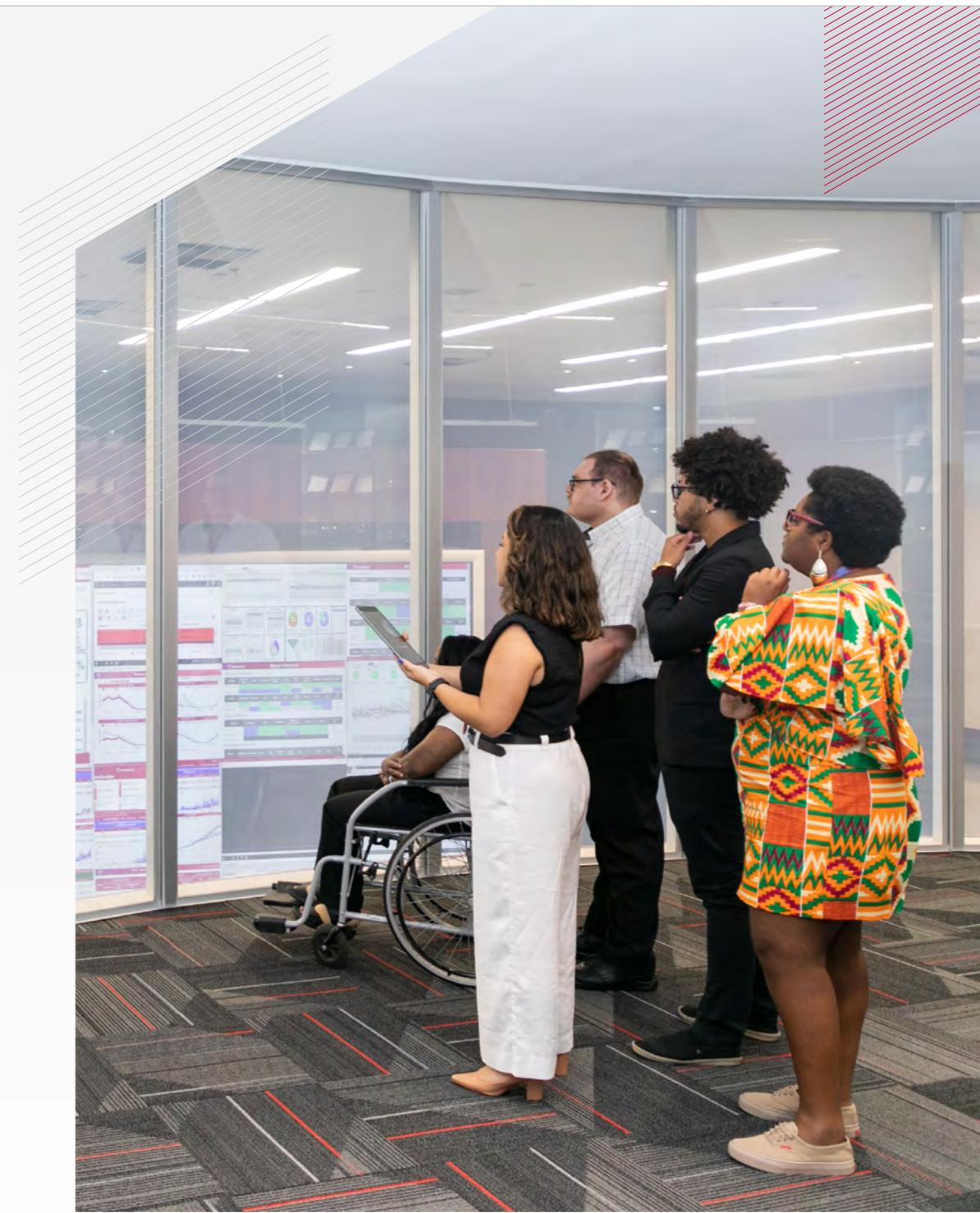
gestão de riscos

Todos os nossos funcionários participam da responsabilidade pela gestão de risco

cultura de riscos

Reconhecemos a importância de uma forte cultura de risco, alinhada ao nosso propósito e à forma como nos relacionamos com os diferentes *stakeholders*. Por isso, contamos com uma governança robusta, em que todos os nossos funcionários participam da responsabilidade pela gestão de risco. O acompanhamento ocorre em várias instâncias, até o nível do nosso Conselho de Administração.

Promovemos a cultura de riscos a todos os funcionários, em todos os níveis hierárquicos, desde as áreas de negócios até o Conselho de Administração. Esse é um conhecimento essencial na formação básica de quem atua no setor financeiro, por isso está inserido desde o início da jornada de todos os nossos funcionários, em capacitações obrigatórias que abordam questões como segurança cibernética, *compliance*, risco operacional e reputação, entre outros. Como exemplo, estão os cursos de Conceitos de Gestão de Riscos, LGPD, Introdução à Segurança da Informação, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, Atendimento ao Cliente Potencialmente Vulnerável, entre outros.





- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o **gestão de riscos**

como fazemos gestão de riscos

Exercemos o controle corporativo dos riscos de modo integrado e independente, preservando e valorizando o ambiente de decisões colegiadas, desenvolvendo e implementando metodologias, modelos e ferramentas de mensuração e controle.

Consideramos o gerenciamento de riscos altamente estratégico devido à crescente complexidade dos produtos e serviços financeiros e à globalização dos nossos negócios. O dinamismo dos mercados nos conduz ao aprimoramento constante dessa atividade.

MODELO DE GESTÃO

1. ÁREAS DE NEGÓCIOS E DE SUPORTE

responsáveis pela gestão do risco no dia a dia de suas atividades

2. ÁREAS DE SUPERVISÃO

como Controle Integrado de Riscos; Compliance, Conduta e Ética; Jurídico; e Segurança Corporativa

3. ÁREA DE AUDITORIA E INSPETORIA

que é independente e responde diretamente ao nosso Conselho de Administração

MELHORIAS IMPLEMENTADAS AO LONGO DE 2022 EM NOSSO PROCESSO DE GESTÃO DE RISCO E CAPITAL

EVOLUÇÃO DO ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DO MAPA DE RISCOS

com revisão da metodologia aplicada para definição dos pilares de impacto, proporcionando maior assertividade nos reportes e planos de ação para mitigação dos riscos, além de fortalecer a nossa cultura de riscos.

ESTRUTURAÇÃO DA ÁREA DE ANALYTICS

com foco em uso de dados para monitoramento contínuo, desenvolvimento de estudos e modelos preditivos que possam gerar *insights* estratégicos na mitigação de riscos.

REVISÃO DA METODOLOGIA DO RISCO DE ESTRATÉGIA

com a incorporação de fatores relacionados ao modelo de negócio e posicionamento competitivo nas avaliações de risco, possibilitando enfoque mais prospectivo de riscos futuros e ameaças que possam se materializar na Organização.

CRIAÇÃO DE UMA ÁREA DE RISCO DEDICADA À AVALIAÇÃO DE IMPACTOS DECORRENTES DAS MUDANÇAS DO CLIMA

e ampliação do processo de integração das questões sociais, ambientais e climáticas nas avaliações de risco (envolvendo elaboração de cenários de estresse, inclusão no índice consolidado de reputação e no processo de concessão de crédito e contratação de garantias).

INCLUSÃO DOS ASPECTOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CLIMÁTICOS

no índice consolidado de reputação e incorporação dos aspectos climáticos no processo de concessão de crédito e contratação de garantias.

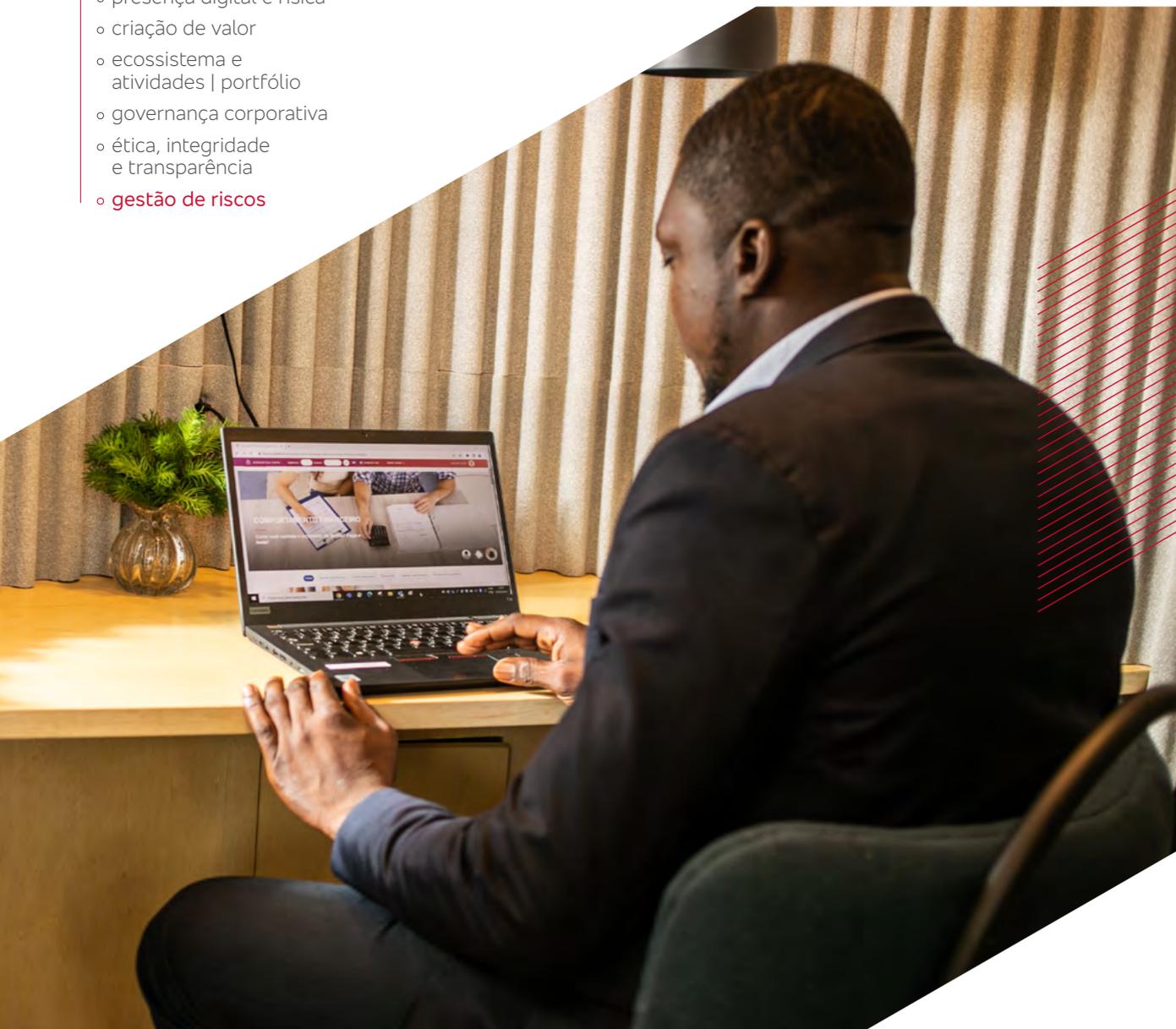


para mais informações, acesse:

[Relatório de Gerenciamentos de Riscos – Pilar 3](#)



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o **gestão de riscos**



governança de riscos e capital GRI 2-13

Nossa estrutura de gerenciamento de riscos e de capital está em conformidade com as normas emitidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central do Brasil (BCB), e mantém alinhamento com as melhores práticas de gestão.

É composta por comitês, comissões e áreas que subsidiam a tomada de decisão da nossa Alta Liderança, entendida como o Conselho de Administração, o diretor-presidente (Chief Executive Officer – CEO), o diretor de Riscos (Chief Risk Officer – CRO) e a diretoria Executiva.

As diretrizes básicas de atuação são revisadas, no mínimo, uma vez por ano pelo Conselho de Administração e disponibilizadas a todos os funcionários no Portal Corporativo.

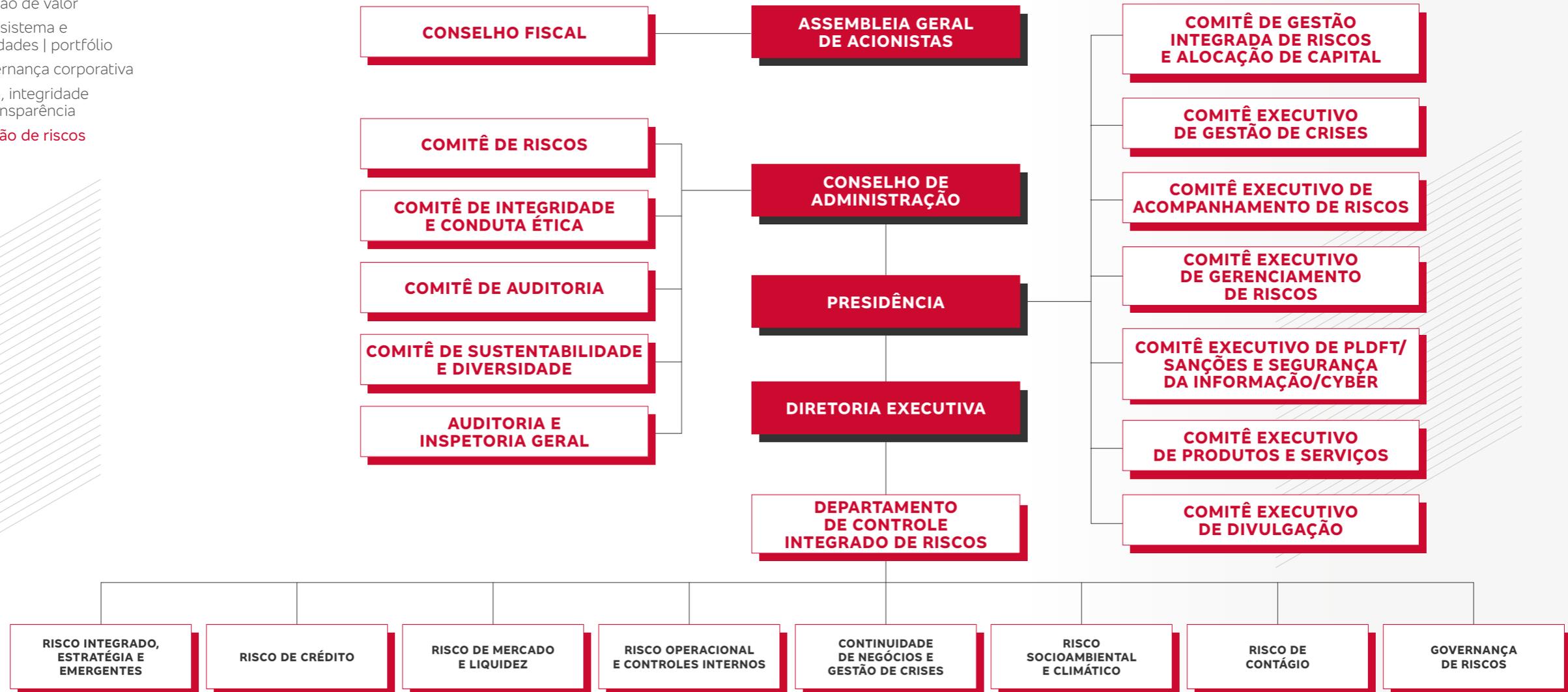
Contamos, ainda, com os Comitês Executivos de: Acompanhamento de Riscos; de Gerenciamento de Riscos; e PLDFT/Sanções e Segurança da Informação/Cyber. Além disso, possuímos o Comitê Executivo de Produtos, Serviços e Parcerias, e os Comitês Executivos das áreas de negócios que, entre suas atribuições, sugerem os limites de exposição a seus respectivos riscos e elaboram planos de mitigação a serem submetidos para avaliação do Comitê de Riscos e do Conselho de Administração.

As diretrizes básicas de atuação e governança de riscos são revisadas, no mínimo, uma vez por ano pelo Conselho de Administração



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o **gestão de riscos**

estrutura de gerenciamento de riscos





- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o **gestão de riscos**

Como parte de nossa estrutura de gerenciamento de riscos e capital, mantemos políticas, normas e procedimentos, assegurando que nosso controle seja compatível com a natureza de nossas operações, a complexidade de nossos produtos e serviços, atividades, processos, sistemas e a dimensão de nossa exposição aos riscos.



para mais informações, acesse:

[Governança de gerenciamento de Riscos e Capital](#)

[Regimento do Comitê de Riscos](#)



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o **gestão de riscos**

Conforme definido pelo Banco Central do Brasil, divulgamos anualmente a apuração das informações para a avaliação da importância sistêmica global (Iaisg), calculada em bases consolidadas, a qual estabelece requerimento adicional de capital para as Instituições Financeiras Sistemicamente Importantes em Nível Global (G-SIB). Em 21 de novembro de 2022, o Conselho de Estabilidade Financeira (FSB) divulgou os 30 bancos que se enquadraram nessa condição, nenhum deles brasileiro. Mesmo sem sermos considerados como Instituição Sistemicamente Importante em nível global, nem incluídos entre as faixas de exigência adicional de capital, que constituem a finalidade do processo G-SIB, somos vistos localmente como um Banco Doméstico Sistemicamente Importante (D-SIB).

SASB FN-CB-550a.1, FN-IB-550a.1

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

Na elaboração do plano de capital, consideramos ameaças, oportunidades, metas de crescimento e de participação de mercado, riscos, entre outros. Elaboramos essas projeções para, no mínimo, três anos e mantemos o monitoramento contínuo. Além disso, nosso Plano de Recuperação inclui ações de capital e liquidez em conformidade com a Resolução nº 4.502/16, do Conselho Monetário Nacional (CMN).

Esses testes de estresse constroem o nosso perfil de risco, antecipam fragilidades, mitigam situações de estresse e avaliam impactos no negócio. SASB FN-CB-550a.2, FN-IB-550a.2

riscos emergentes

Aperfeiçoamos continuamente nosso processo de gestão de riscos emergentes, para possibilitar seu adequado gerenciamento e permitir que sejam tomadas medidas preventivas para evitar sua materialização, minimizar seus efeitos adversos e maximizar as oportunidades a eles relacionadas.

Mantemos em nossa estrutura de Controle Integrado de Riscos uma área dedicada a riscos emergentes. Sob sua coordenação, está uma comissão multiáreas, que conduz o processo de identificação, avaliação e monitoramento desses riscos, reportando aos nossos fóruns de controle de riscos.

Atualmente, entre os riscos classificados como emergentes, podemos citar moedas digitais emitidas por bancos centrais (ou CBDC, do inglês Central Bank Digital Currency), Metaverso e Computação Quântica.



Fazemos o controle da suficiência de capital e da liquidez, visando à conformidade regulatória e ao atendimento do nível de apetite a riscos definido por nossa liderança



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o **gestão de riscos**



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 de se criar uma CBDC podem ser das mais variáveis: reagir à privatização do dinheiro por iniciativas de grandes empresas globais, garantir a inclusão financeira dos não bancarizados, melhorar a eficiência das operações transfronteiriças, fomentar inovações tecnológicas, entre outras.

O tema ganhou mais relevância devido a fatores como:

- o 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;
- o a criação dos projetos de CBDCs de atacado e varejo dos principais bancos centrais (China, Zona do Euro, EUA, Inglaterra, Suécia, Brasil etc.);
- o o avanço do estudo e de projetos de CBDCs realizados por órgãos internacionais, como Fundo Monetário Internacional (FMI), Bank of International Settlement (BIS) e empresas privadas, como Visa, Mastercard, R3 e IBM;
- o a oferta de soluções – como as plataformas Blockchain, pagamentos *duais off-line* (R3, ConSensys, G+D e Idemia); entre outros.

A criação, as características e o modelo de implementação da moeda digital dependem dos objetivos do Banco Central ou da autoridade monetária:

pode ser criada para uso doméstico, internacional ou universal (quando usada em ambos os casos); pode ser de atacado, varejo ou geral (quando acessível irrestritamente).

A implementação de uma CBDC de varejo doméstico e seu modo de distribuição, por exemplo, pode acarretar a desintermediação bancária para operações financeiras, o que, por sua vez, pode causar a redução do uso de produtos bancários (conta poupança, corrente, etc.), a diminuição da captação de recursos e a multiplicação da moeda, reduzindo a disponibilidade dos empréstimos.

No Brasil, o Banco Central (BCB) criou um grupo de estudos sobre o tema, 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 março de 2023, publicou as diretrizes do RD, dentre as quais se destacam a aplicação de um arcabouço regulatório nas operações realizadas, evitando assimetrias entre os participantes; ênfase

no desenvolvimento de modelos inovadores (*smart contracts* e dinheiro programável); utilização do RD pelo atacado e Real Tokenizado para atender o varejo; e garantia de resiliência cibernética, entre outros.

O BCB também divulgou o início de seu projeto-piloto para desenvolver a plataforma do RD, simular as operações realizadas com RD, Real Tokenizado e ativos tokenizados (Tesouro Direto), entre outros. Durante 2023, o Banco Central planeja realizar: o desenvolvimento e testes do projeto-piloto, *workshop* e incorporar participantes ao projeto. Para 2024, estão previstas a tokenização de título público federal (Tesouro Direto) e a disponibilização do acesso da população ao Real Tokenizado.

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.

Acompanhamos a evolução das moedas digitais soberanas para antecipar riscos, identificar oportunidades e definir estratégias de ação.



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o **gestão de riscos**



metaverso

O Web3, recente marco da evolução da internet, permitiu o desenvolvimento de uma nova camada da realidade que integra os mundos real e virtual – o Metaverso. Construído por diferentes tecnologias (realidade virtual, realidade aumentada, *blockchain* e criptos), é um espaço compartilhado, virtual e coletivo, que permite interações imersivas e a possibilidade de trabalhar, jogar, transacionar, socializar, realizar eventos, estudar, entre outros.

Esses ambientes proporcionarão aos usuários e às empresas novas possibilidades para realizar atividades, por meio da criação de um novo ambiente, da economia virtual própria, da oferta de produtos e serviços, entre outros.

A Web3 apresenta novas oportunidades às Instituições Financeiras e demais instituições do Sistema Financeiro Nacional, uma vez que as interações entre os usuários demandarão intermediários com capacidade de realizar operações em tempo real, de forma segura, de baixo custo e transparente.

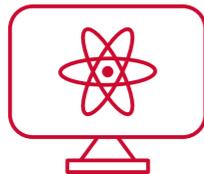
Por outro lado, o metaverso pode impactar modelos de negócios tradicionais, por demandar operações com novos ativos (ativos digitais, NFTs, CBDCs, Stablecoins etc.) e novos produtos e serviços. Além disso, a infraestrutura deve estar preparada para garantir interoperabilidade com os novos ambientes e ainda mais segurança devido ao aumento da exposição e complexidade dos riscos (Lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, Fraude, Segurança da Informação etc.).

Para acompanhar esse assunto, mantemos um grupo de trabalho multiáreas, dedicado ao estudo do tema, participando de fóruns nacionais e internacionais; à criação de experiências imersivas para os nossos funcionários e a nossa liderança; e experimentar o Metaverso em produtos e serviços já existentes.

Cientes do impacto do metaverso sobre o modelo de negócio tradicional, testamos seu potencial em produtos e serviços



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o **gestão de riscos**



computação quântica

É um novo paradigma da computação, que utiliza fenômenos da física quântica para construir novos tipos de hardware, software e algoritmos capazes de processar dados em sistemas quânticos. Além de diminuir de forma significativa a complexidade computacional de diversos problemas computacionais, a computação quântica pode apresentar, em maior velocidade de processamento, soluções antes impraticáveis para essas questões.

Esta ciência tem potencial para ser aplicada nos mais diversos setores da economia, por exemplo:

- o **Cybersegurança:** aprimoramento nas codificações, nos métodos de estabelecimento de chaves e proteção de dados, sistemas de controle de acesso, entre outros;
- o **Energia:** maior eficiência na busca e combinação de fontes de geração de energia;
- o **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;

- o **Finanças/Investimentos:** maior escala, complexidade e eficiência na elaboração de modelos, otimização de portfólios de investimentos, simulações diversas;
- o **Climático:** maior capacidade de processamento de modelos complexos que permitam identificar/entender formas de desacelerar a mudança climática e reverter seus efeitos;
- o **Otimização de processos:** busca pela melhor solução para um problema.

No nosso negócio, podemos aproveitá-la 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.

Porém, há riscos potenciais que devem ser observados, como a indisponibilidade da tecnologia por escassez de equipamentos com 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 dos atuais protocolos criptográficos e necessidade de migrar para algoritmos criptográficos pós-quânticos, entre outros.

Acreditamos que a computação quântica pode revolucionar a maneira como trabalhamos e vivemos. Por isso mantemos um grupo de trabalho envolvendo multiáreas para acompanhar os desdobramentos do tema, pesquisando e experimentando sua aplicação em processos internos, e disseminando conhecimento por meio de cursos internos, *workshops*, *lives*, entre outros.

A aplicação da computação quântica em nossos processos internos faz parte das nossas pesquisas e experimentações



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o **gestão de riscos**

risco social, ambiental e climático

GRI 2-23, 2-24, FS1, FS2, FS3 | SASB FN-CB-410a.2

Os riscos sociais, ambientais e climáticos associados às instituições financeiras são, em sua maior parte, indiretos, e advêm das relações de negócios, incluindo aquelas com a cadeia de fornecimento e com os clientes por meio de atividades de financiamentos e investimentos.

Seguindo as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), mantemos uma estrutura focada na gestão e no monitoramento do risco social, ambiental e climático composta por comitês, políticas, normas e procedimentos. O objetivo é garantir que esses riscos sejam devidamente identificados, mensurados, monitorados, mitigados e reportados.

Com nossos processos, atendemos as Resoluções do Banco Central do Brasil e os princípios de relevância e proporcionalidade, necessários diante da complexidade de nossos produtos financeiros e das nossas operações. Anualmente, nossos comitês executivos de gerenciamento de riscos, que assessoram a Alta Administração

em atribuições relacionadas ao tema, revisam os procedimentos de gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos.

Conduzimos os processos de gerenciamento de acordo com o escopo e critérios definidos em nossa Norma de Risco Social, Ambiental e Climático, em linha com as [Políticas de Sustentabilidade](#) e de [Responsabilidade Social, Ambiental e Climática \(PR SAC\)](#), em adição aos requisitos e obrigações estabelecidos pelas legislações e regulações brasileiras.

Faz parte desse escopo a avaliação de concessão de crédito para clientes que atuam em setores com potencial impacto socioambiental e possuem exposição de crédito relevante, conforme matriz de relevância social e ambiental. Periodicamente, é realizada a atualização do escopo de clientes que devem ser cobertos pela avaliação socioambiental, com objetivo de acompanhar as variações de exposição e a entrada e saída de clientes da carteira.

Aplicamos um questionário que aborda aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), como impacto à biodiversidade e às comunidades tradicionais, violação aos direitos humanos (trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, exploração sexual etc.), conformidade legal, risco climático inerente ao setor, exposição às mudanças climáticas, saúde e segurança ocupacional e responsabilidade social empresarial.

Adicionalmente, realizamos análise de estudos ambientais, pesquisas em mídias e consultas a bancos de dados internos e públicos, como o Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo; a lista de embargos do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama); o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio); e cadastros públicos de áreas contaminadas. Para financiamentos de projetos, aplicamos ainda *checklists* setoriais em que definimos os documentos necessários para avaliação de risco, como licenças e estudos ambientais.



saiba mais
em [gestão de risco social, ambiental e climático](#)



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o **gestão de riscos**

A partir dessa avaliação, classificamos o cliente ou o projeto em um dos cinco níveis de *rating*: mínimo, baixo, moderado, alto e muito alto.

Somos signatários dos Princípios do Equador e atuamos para garantir que os projetos (novos ou ampliações) que financiamos e assessoramos sejam implementados de forma socialmente responsável e reflitam as melhores práticas de gestão ambiental, social e climática, previstas nos Padrões de Desempenho da International Finance Corporation (IFC) e nas Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente do Banco Mundial.

Quando aplicável, realizamos processos de *due diligence* para prevenir, mitigar e gerenciar os impactos adversos. Incorporamos à nossa carteira de monitoramento os projetos que apresentam potenciais impactos relevantes. Para esses casos, solicitamos a elaboração de planos de ação, incluímos cláusulas contratuais específicas sobre o tema e estabelecemos processos de auditoria que nos auxiliam no gerenciamento e avaliação da conformidade socioambiental.

O cumprimento dos planos de ação que estabelecemos para os projetos enquadrados nos Princípios do Equador ou que apresentem potenciais impactos relevantes, é monitorado anualmente durante toda a vigência do contrato, por meio de análise de documentos, visitas e conferências realizadas por consultoria independente, quando aplicável.

A não conformidade pode resultar em degradação do *rating* socioambiental do cliente/projeto, readequação dos planos de ação, bloqueio da liberação do recurso financeiro ou até mesmo na liquidação antecipada do contrato.

Em 2022, 22 projetos compuseram o portfólio de monitoramento e, desses, 13 foram enquadrados nos Princípios do Equador.

Adicionalmente, contamos com alertas sistêmicos que nos permitem monitorar em tempo integral o envolvimento de clientes ou não clientes com embargos, áreas contaminadas, trabalho análogo ao escravo, servindo como apoio para tomada de decisão.

Adotamos medidas impeditivas para pessoas jurídicas envolvidas com garimpo sem autorização dos órgãos reguladores; extração, industrialização e comércio de amianto; e, fabricação de equipamento bélico pesado, não destinado à segurança nacional.

Além disso, adotamos medidas restritivas para atividades de: extração de carvão mineral; extração e beneficiamento de xisto e areias betuminosas; industrialização e comercialização de urânio não destinado para fins medicinais; termelétrica a carvão, exceto quando necessárias para garantia da segurança energética do país; usinas nucleares; pesca de arrasto nos oceanos com redes maiores que 2,5 quilômetros comprimento; projetos imobiliários sobrepostos a terras indígenas; eventuais clientes que possuem infrações relacionadas a desmatamento ilegal e atuem em setores de cultivos agrícolas, frigoríficos, abatedouros e produção florestal. Isso também se aplica, em um primeiro momento, a clientes envolvidos com utilização de mão de obra análoga à escrava, trabalho infantil ou exploração sexual.



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o **gestão de riscos**

PROJECT FINANCE ENQUADRADOS NOS PRINCÍPIOS DO EQUADOR

Número de projetos/negócios revisados	22
Percentual de projetos/transações revisados em relação ao total de projetos/transações	100
Número de projetos/negócios que atingiram o fechamento financeiro	16
Número de projetos/transações rejeitados	6

Nota: Rejeitamos os projetos por não evidenciarem conformidade aos Princípios do Equador, às cláusulas socioambientais contratuais e aos planos de ação. Ex. ausência de licenças ambientais, auto de vistoria pelo corpo de bombeiros e habite-se.

IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DE FINANCIAMENTO DE PROJETOS E NEGÓCIOS

Avaliação de projeto/negócios	2019	2020	2021	2022
Número total de projetos/negócios	1.677	1.924	3.207	3.070
Número de projetos/negócios avaliados	1.677	1.924	3.207	3.070
Percentual de total de projetos/negócios avaliados (%)	100	100	100	100
Número de projetos/transações aprovados com ressalvas	268	426	571	412
Percentual de projetos/transações aprovados com ressalvas (%)	16	22	18	13
Número de projetos/transações aprovados	1.316	1.443	2.540	2.591
Percentual do total de projetos/transações aprovados (%)	77	75	79	84
Número de projetos/transações não aprovados	93	55	96	67
Percentual do total de projetos/transações não aprovados (%)	5	3	3	2

Também analisamos aspectos sociais, ambientais e climáticos relativos a garantias imobiliárias, independentemente da modalidade de crédito, incluindo: desmatamento de áreas de preservação permanente ou de proteção e recuperação de mananciais; presença em unidades de conservação, terras indígenas ou cavidades naturais; riscos de inundação; atividades de extração mineral; e contaminação no imóvel ou no entorno, em caso de histórico de ocupação da área por indústrias, galpões e distribuidora de combustíveis.

Nossos pareceres de risco social, ambiental e climático subsidiam, portanto, as decisões de negócio, como concessão de crédito, contratação de garantias imobiliárias, decisões de investimento, entre outras atividades.

Periodicamente, apuramos as perdas operacionais e de bens não de uso (BNDU), que resultam de eventos sociais, ambientais e climáticos além de realizarmos a identificação, análise e classificação dos fornecedores considerados críticos nesses quesitos.

A aderência das atividades de gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos com os compromissos, legislações e normas internas é avaliada periodicamente em processos de auditoria interna e de *compliance*, além do acompanhamento periódico realizado pelo Banco Central do Brasil. **GRI FS9**



saiba mais

em [fornecedores](#)



- o uma história de 80 anos, com propósito e valores
- o estratégia corporativa
- o presença digital e física
- o criação de valor
- o ecossistema e atividades | portfólio
- o governança corporativa
- o ética, integridade e transparência
- o **gestão de riscos**

gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos

Implementamos em 2022 um projeto de adequação da nossa estrutura de gerenciamento de riscos às Resoluções nº 4.943/21 e nº 4.945/21 do Conselho Monetário Nacional (CMN), às Resoluções nº 139 e nº 151, do Banco Central do Brasil (BCB), e à Instrução Normativa nº 153 (BCB).

Esse projeto está em linha com a nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), e inclui a incorporação do Risco Climático à estrutura de gerenciamento de riscos sociais e ambientais; a criação de uma gerência dedicada exclusivamente ao tema; a estruturação das bases e processos para divulgação do Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (GRSAC); o envio de remessa com informações relativas

a riscos sociais, ambientais e climáticos (DRSAC); e a integração desses riscos aos demais riscos gerenciados. **GRI FS4**

No âmbito do programa de teste de estresse, ampliamos o número de setores da nossa carteira de crédito analisados quanto à sua sensibilidade aos riscos climáticos. Incorporamos os riscos físicos às métricas quantitativas do modelo de crédito e um cenário de estresse considerando eventos sociais, ambientais e climáticos. Esses riscos também foram incorporados aos processos de análise de riscos de mercado e liquidez.

As ações desenvolvidas fortalecem o nosso compromisso com a adoção das melhores práticas de gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos.

engajamento de clientes **GRI FS10**

Para uma gestão eficiente do risco social, ambiental e climático, consideramos essenciais a conscientização e o engajamento dos clientes, o que envolve uma série de demandas como a exigência de informações e de documentos que atestem as práticas e os compromissos assumidos por eles.

Em 2022, analisamos 831 questionários socioambientais e 293 projetos, com a disponibilização de evidências sobre a conformidade das atividades financiadas com a legislação e com nossos compromissos e políticas.

No ano, alocamos R\$ 2,4 milhões para investir no suporte e implementação da estrutura de governança social, ambiental e climática, e mantivemos os investimentos para renovação da adesão aos Princípios do Equador, CDP Supply Chain, treinamento da equipe e avanços na agenda de risco climático.



saiba mais
em [agenda climática](#)



para mais informações, acesse:

[Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3 \(p. 68 a 71\)](#)



cliente em foco

Implementamos transformações, desenvolvemos e melhoramos nossos canais, produtos, serviços e processos, para promover as melhores experiências aos nossos clientes.

- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

REFERÊNCIAS DO CAPÍTULO

Temas materiais:

Relacionamento, inclusão e saúde financeira de clientes; Negócios sustentáveis; Ética, integridade e transparência; Gestão do Capital Humano; Inovação e Tecnologia.

Capitais IIRC:

Intelectual; Humano; Social e de Relacionamento





- o onde nosso cliente precisar

- experiência do cliente
- acessibilidade
- satisfação do cliente

- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

onde nosso cliente precisar

GRI 2-6

Para oferecer praticidade aos clientes, contamos com uma diversificada estrutura de atendimento, em todo o território nacional e em pontos estratégicos do exterior

Colocar os desejos do cliente no centro do desenvolvimento de soluções do Bradesco expandiu nossa mentalidade sobre os desafios e oportunidades embarcados em uma nova sociedade, hiperconectada. Nesse novo cenário, nosso propósito é ser um *pool* de soluções e conveniências financeiras para alavancar e viabilizar os projetos pessoais do cliente, com ofertas de produtos e serviços personalizadas ao seu momento de vida.

Mantemos uma ampla, moderna e diversificada estrutura de atendimento, em todo o território nacional e em localidades estratégicas no exterior, que oferece praticidade e segurança nos serviços prestados. E ampliamos nossa atuação em segmentos diversos que envolvem o cliente, sua rotina e seus gostos, buscando promover integração desses elementos aos serviços financeiros que oferecemos via canais e plataformas digitais.

Pessoa Jurídica



Pessoa Física



● Renda Mensal ● Faturamento Anual ○ Investimento



o onde nosso cliente precisar

- experiência do cliente
- acessibilidade
- satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

rede física

Encerramos 2022 com 85.609 pontos de atendimento presencial – como agências, unidades de negócios, correspondentes bancários etc. – e 46.562 máquinas de autoatendimento.

canais digitais

Compreendemos que o novo perfil de clientes, cada vez mais digitais e autônomos, exige que busquemos aprimorar as nossas soluções digitais. Cerca de 98% das transações foram realizadas por meio dos nossos Canais Digitais, com destaque para o App Bradesco (pessoa física e pessoa jurídica), que apresentou aumento de 57% nas transações financeiras em relação ao ano anterior. Nossos Canais Digitais contemplam atendimento, produtos e serviços que podem ser acessados a qualquer horário e de qualquer local, garantindo mobilidade, praticidade, autonomia e segurança.

plataformas digitais

Atualmente, temos 16 grandes Plataformas Digitais – estruturas gerenciais com atendimento remoto, via telefone, WhatsApp, *chat* ou videoconferência, que atendem clientes dos segmentos Exclusive e Prime com perfil digital. Em 2022, contabilizamos mais de 1 milhão de clientes, sendo 776 mil Exclusive, 57 mil pessoas jurídicas e 219 mil Prime. Contamos, ainda, com a Agência Digital Bradesco Private Bank, que atende 19 mil clientes do segmento.

app Invest+Bradesco

Permite ao nosso cliente consolidar seus investimentos no Banco, Ágora, Bradesco Vida e Previdência e outras instituições, além da B3. No App, é possível ter uma visão organizada por meio de posições, gráficos, classes de ativos que compõem as carteiras, mapa de calor com a rentabilidade e a valorização, além de acesso a conteúdos exclusivos da Ágora.





- o onde nosso cliente precisar

- experiência do cliente
- acessibilidade
- satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

**next**

Oferecemos um ecossistema digital de serviços financeiros e não financeiros, como conta corrente, cartões, investimentos, empréstimos, seguros, conta para crianças e adolescentes (nextJoy, em parceria com a Disney), descontos e ofertas no nextShop, benefícios exclusivos no *hub* de Mimos e integração com as carteiras digitais Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay e WhatsApp Pay, entre outros. Em Open Finance, contamos com o agregador de contas “Minhas Finanças”, que permite ao cliente visualizar, de forma consolidada, suas informações de conta corrente, cartões de crédito e empréstimos de diversas instituições participantes do sistema, além de fornecer recomendações e dicas personalizadas para gerir melhor suas finanças. Em 2022, atingimos a marca de 14,5 milhões de clientes – um crescimento de 47% nos últimos 12 meses e contabilizamos 636 milhões de transações processadas.

**digio**

Focado em pessoas físicas, nosso banco digital múltiplo tem em seu portfólio cartão de crédito, crédito pessoal, crédito consignado INSS, antecipação do Saque Aniversário FGTS e conta de pagamento 100% digital. Além dos produtos financeiros, é possível contratar no App: recarga de celular, seguros, plano odontológico, *cashback*, *e-gift*, descontos etc. Encerrou 2022 com 5,1 milhões de contas totais, registrando um crescimento de 45% em relação ao mesmo período de 2021.

atuação internacional

Mantemos um time de especialistas no Brasil e no exterior para atuar no mercado de câmbio, exportação, importação, transferências financeiras e financiamento ao comércio exterior (*trade finance*). No exterior, contamos com 2 agências, 11 subsidiárias e 2 escritórios de representação, além de uma rede de bancos correspondentes.

O Bradesco Bank (antigo BAC Flórida) está posicionado para atender a demanda dos nossos clientes brasileiros e latino-americanos por soluções de investimentos, bancárias e de financiamento no mercado norte-americano.

**saiba mais**em [presença digital e física](#)



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

experiência do cliente

GRI 3-3

Desenvolvemos estratégias para fortalecer a relação com os nossos clientes, pensando em produtos e soluções adequadas ao seu perfil e momento de vida

“Entre nós, você vem primeiro” é o mote do que definimos como nossa estratégia de clientecentrismo. Com esse foco, buscamos fortalecer nossa relação com o cliente para conhecê-lo cada vez melhor e, assim, atendê-lo em suas necessidades, com soluções adequadas ao seu perfil e momento de vida. Trabalhamos para assegurar comodidade, eficiência, rapidez e segurança em todos os canais de interação – seja presencial ou digital – com o objetivo de garantir sempre a melhor experiência e o maior nível de satisfação com a nossa Organização.

Dedicamos uma área exclusiva para o desenvolvimento de jornadas e soluções condizentes com as necessidades, os desejos e o momento de vida de cada cliente. Para mergulhar no universo do cliente e trazer mais

agilidade e resolutividade ao seu dia a dia, contamos com uma série de estratégias de relacionamento, desde pesquisas contínuas, como o NPS, até estudos contextuais.

Além disso, realizamos um mapeamento de dados internos e de mercado para gerar não apenas *insights*, mas *roadmaps* que elencam o que é mais relevante para os nossos clientes. Com áreas dedicadas a mapear oportunidades, desenhar e implementar soluções, conseguimos manter um movimento contínuo de melhorias. São quase 500 profissionais focados em promover a melhor experiência ao cliente, independentemente do canal de interação. Trabalhamos com a visão *end-to-end* e com a metodologia ágil para a criação de

jornadas intuitivas e personalizadas, tanto em serviços financeiros como em não financeiros. Nosso objetivo é dar autonomia ao cliente, com soluções e produtos customizados, acesso em múltiplos canais e navegação mais intuitiva e segura.

Para garantir resiliência aos nossos canais e agilidade na construção de jornadas, também reforçamos nossa estrutura *cloud*, com foco na execução de serviços em nuvem, viabilizando agilidade, inovação, escalabilidade e flexibilidade em nosso negócio e contato com o cliente.

Durante 2022, criamos mais de 250 jornadas e desenvolvemos cerca de 360 projetos, considerando Pessoa Física e Pessoa Jurídica.



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

Algumas melhorias desenvolvidas no período

o App Bradesco

- Reestruturamos a jornada de captura de *feedbacks* dos clientes, de forma a gerar ainda mais *insights* voltados à melhoria da experiência.
- Nossos clientes podem escolher quais notificações querem receber por *Infopush*, e ainda alterar ou cancelar esses avisos a qualquer momento, dentro do App.

- Após compartilhamento via Open Finance, nossos clientes PF e PJ também podem usufruir de outras funcionalidades, como dicas de movimentação. O ícone "Meus Bancos" está disponível para clientes Pessoa Física dentro do App Bradesco, e para clientes Pessoa Jurídica por meio do acesso aos "Bancos da Empresa" no App e Net Empresa. Um exemplo é o gerenciador financeiro que consolida os dados de contas e cartões Bradesco e de outras instituições em um único lugar. Com ele, nosso cliente acessa suas informações de saldo, limite, extrato, operações de crédito com acompanhamento de parcela diretamente no App Bradesco. Por essa inovação, fomos reconhecidos com o prêmio Uso de Dados Pessoa

Jurídica, do Open Summit Awards, a maior premiação do ecossistema. Também recebemos outros reconhecimentos no mesmo evento, como o prêmio Iniciação de Pagamentos e o Radar Open Finance. Nosso gerenciador financeiro também garantiu o primeiro lugar no prêmio Banking Transformation 2022 da Cantarino Brasileiro.

- Com a nova plataforma de Informe de Rendimentos, o cliente tem a visão geral e simplificada de todos os produtos de conta (IRPF), crédito imobiliário, consórcios e, para os nossos funcionários, a folha de pagamento. Em poucos cliques, ele pode consolidar todas as informações em um único documento.

- Na área de Cartões do App Bradesco, assim que aprovada a aquisição de um novo cartão nas bandeiras Visa e Elo, nossos clientes podem gerar a versão virtual, gerenciando suas transações por notificações. Também podem habilitar ou desabilitar o pagamento por aproximação do cartão de crédito ou débito por meio da tecnologia *contactless* e cadastrar os cartões de débito Visa nas carteiras digitais em *smartphones* e *smartwatches* com tecnologia NFC e os cartões de crédito Amex, na carteira Apple Pay. Além disso, podem cancelar e reemitir um cartão de débito de forma automática.



o onde nosso cliente precisar

- **experiência do cliente**

- acessibilidade

- satisfação
do cliente

o cidadania financeira

o inovação e tecnologia

o privacidade e segurança
da informação

o **Internet Banking**

- A homepage recebeu melhorias e traz para o cliente uma visualização dos serviços por meio de cards, facilitando a navegação de forma mais intuitiva. O card empréstimos, por exemplo, é aberto automaticamente, apresentando informações de contratação de pré-aprovado e simulação. O card Meus Investimentos, ao ser expandido, apresenta portfólio de produtos contratados pelo cliente e caso não tenha nenhuma aplicação, ocorre o direcionamento para a jornada de adesão.

- A área de cartões também ganhou novo *layout* e atalhos facilitadores para uma experiência mais fluida e ágil na navegação. Com isso, o cliente acessa as principais funcionalidades como desbloqueio de cartão, senha, resumo da fatura e data de vencimento para melhor acompanhamento das suas operações.

- E para que o cliente possa se organizar ainda mais com seus gastos, no Internet Banking Bradesco é possível acompanhar a atualização das compras do cartão de crédito em tempo real, consultar na fatura atual o descritivo dos parcelados das próximas faturas, além do somatório de parcelados por vir.

o **BIA**

- Recebeu novas funcionalidades de segurança em todos os seus pontos de interação com o cliente. Um exemplo é o envio de avisos de suspeita de fraude de cartão de crédito, agilizando a manifestação e tratativa desses casos.

o **App de cartões**

- Disponibilizamos a contestação de despesas não reconhecidas, que possibilita validar a veracidade da compra e bloquear temporariamente os cartões de crédito em caso de operações suspeitas, gerando mais controle e segurança.

o **Novo app Ágora**

- Com novo *layout*, a plataforma ficou ainda mais intuitiva, dinâmica e flexível, facilitando o acesso ao *homebroker* e a mais de 1.400 opções de investimento, entre renda fixa (pública e privada), tesouro direto, fundos de investimento, COEs, ofertas públicas e previdência privada.

- Pelo app, nossos clientes acessam todos os programas e serviços da Ágora, além das plataformas de conteúdo, como o Ágora Play, o Ágora Cast e o novo Ágora Insights.

- O app da Ágora também passou a disponibilizar as notificações por *push*, com alertas de ordens de compra e venda de ações, próximas operações a vencer, entre outros. Também disponibiliza atualização de cadastro 100% on-line e oferece todos os produtos, serviços, conteúdos e soluções 24 horas por dia.



saiba mais

em [educação financeira](#)

- Nossos clientes podem agendar suas aplicações para o próximo dia útil, consultar os dados de seu especialista financeiro e sentirem-se seguros sempre que receberem um contato. E ainda contam com o Bradesco Invest US, possibilitando aplicações em contas no exterior.

o **Canais digitais da Bradesco
Vida e Previdência**

- Também evoluíram para tornar a jornada de contratação de planos de previdência para correntistas mais ágil, descomplicada e intuitiva, com a conveniência de ser 100% digital; e o cliente conta ainda com diversos serviços de manutenções por autoatendimento como dados de contato, alterar data prevista de aposentadoria, dia de pagamento da contribuição mensal etc.



o onde nosso cliente precisar

- **experiência do cliente**

- acessibilidade

- satisfação
do cliente

o cidadania financeira

o inovação e tecnologia

o privacidade e segurança
da informação

o **Mais facilidades para qualquer segmento de conta**

- Opção de aceite digital para transferência de agência, aprimorando a eficiência operacional, desobrigando o cliente de se deslocar até a agência para atestar a mudança, e a contratação de planos de Consórcios em qualquer hora e lugar por meio do aplicativo Mobile ou Internet Banking, com escolha de cotas (imóveis, veículos, caminhões e tratores ou motocicletas), visualização de taxas, informações sobre valores das parcelas e todos os detalhes da operação.

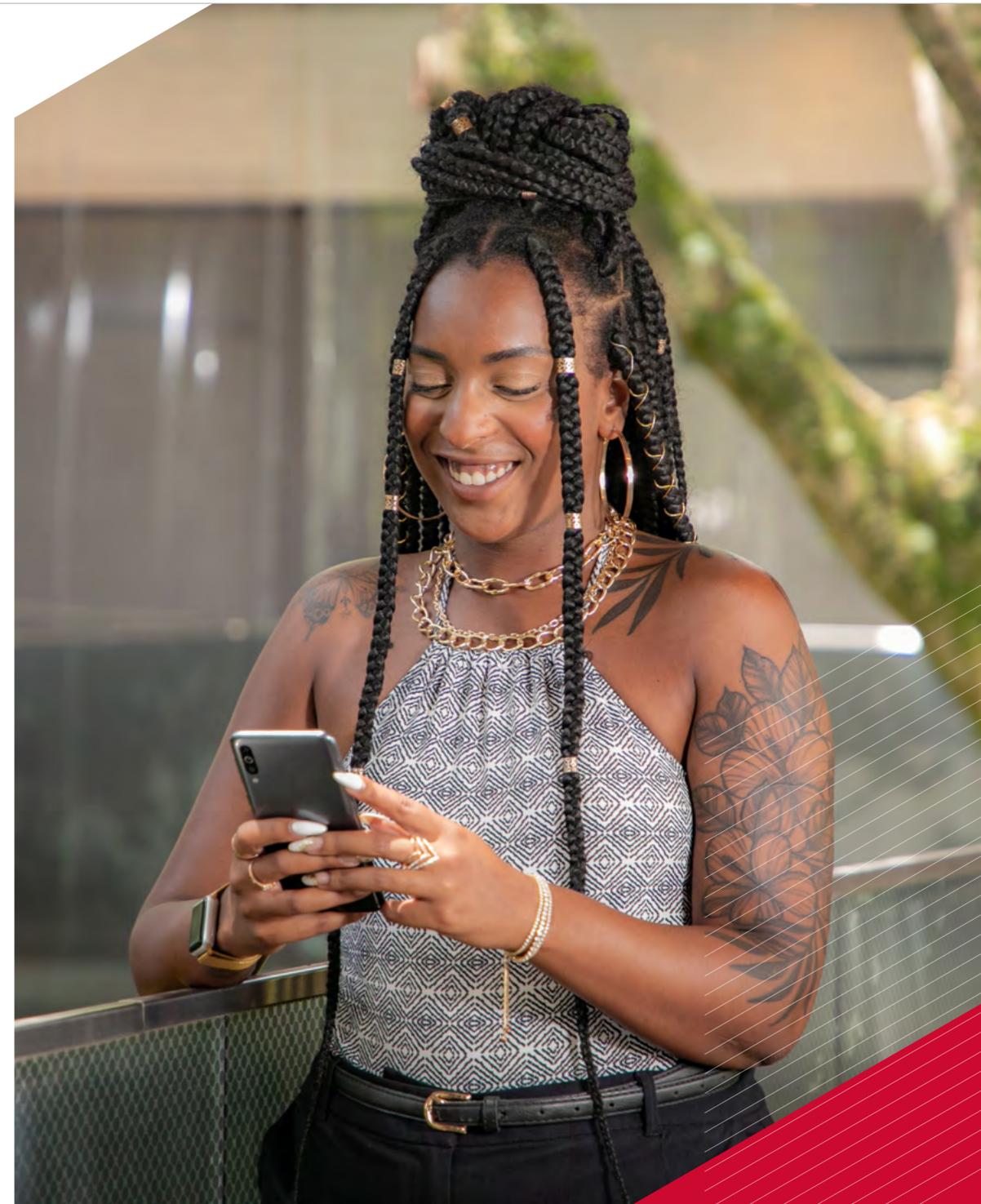
o **Para a Pessoa Jurídica**

- Foi disponibilizada a opção de abertura de contas pelo aplicativo Net Empresa, nos perfis de Empresa Individual (EI), Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (Eireli) e Sociedade Limitada Unipessoal (SLU), e integramos a abertura de conta e da contratação da Afiliação Cielo via Terminal Financeiro.

o **Pix**

- Fomos pioneiros ao permitir que nossos clientes realizem transações via Pix no App Bradesco, utilizando o saldo de suas contas Bradesco e/ou de outras instituições financeiras. A solução, possibilitada com o compartilhamento das informações via Open Finance, leva ainda mais comodidade ao cliente, que passa a usufruir de uma visão geral da sua vida financeira e a realizar as transações em um único lugar.

- Construímos uma “jornada facilitada” em conjunto com empresas que ofertam produtos e ou serviços on-line aos correntistas Bradesco, em que, ao escolher o Pix como forma de pagamento, o correntista é direcionado automaticamente e de maneira integrada, sem ruptura na jornada, ao APP Bradesco precisando apenas confirmar a transação, sequenciando a compra de forma rápida e fácil.





o onde nosso cliente precisar

- **experiência do cliente**

- acessibilidade

- satisfação do cliente

o cidadania financeira

o inovação e tecnologia

o privacidade e segurança da informação

- Para nossos clientes Pessoa Física, agregamos valor disponibilizando a possibilidade de contratação de crédito no Pix, em caso de insuficiência de saldo para transferência. Disponibilizamos a nova home que tornou a transação Pix mais fluida e intuitiva, com soluções ideais para o cliente resolver tudo on-line. Também fomos pioneiros na oferta do seguro de proteção digital atrelada à jornada do Pix.

- Para nossos clientes Pessoa Jurídicas, fomos o primeiro banco brasileiro a oferecer a opção de recebimento por Pix via QR Code nas maquininhas, permitindo aos varejistas aumentar o volume de vendas e receber o crédito na conta corrente de forma rápida, segura e instantaneamente após uma venda. A contratação da solução é simples e pode ser realizada no aplicativo e site do Bradesco (Canais Digitais) de forma on-line. Ao realizar a contratação, a maquininha imediatamente é habilitada.

o **Prime Viagens:** Nasceu a partir do *feedback* de clientes. O “Bradesco Concierge”, é uma assessoria exclusiva nos planejamentos de viagens, com serviços e produtos disponíveis na conta e no cartão de crédito como: reserva de hotéis e passagens, sala VIP, seguro-viagem, compra de moeda estrangeira, entre outros. Com isso, o cliente será acompanhado do início ao fim de suas viagens, com confiabilidade e comodidade.

Entendemos que o propósito de melhorar a vida do cliente pode representar desafios, mas também inúmeras oportunidades. A transformação digital intensifica esse processo ao tornar o cliente mais autônomo e exigente. Por isso, devemos seguir com foco na experiência do cliente, fazendo uso de ferramentas como CX Analytics, CX Metrics e Customer Journey, por exemplo. Também atuamos para identificar oportunidades de melhorias nas iniciativas existentes. Além disso, temos como objetivo ampliar a transformação dos nossos canais e habilitar novos modelos de distribuição e engajamento, como o Open Finance e ecossistemas como PJ e Agro.

Fomos o primeiro banco brasileiro a oferecer a clientes PJ recebimento por Pix via QR Code nas maquininhas



saiba mais

em [inovação](#)
e [tecnologia](#)



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - **acessibilidade**
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

acessibilidade

GRI FS14

Inovamos em soluções que promovam inclusão, respeito e autonomia no acesso aos nossos serviços e produtos financeiros

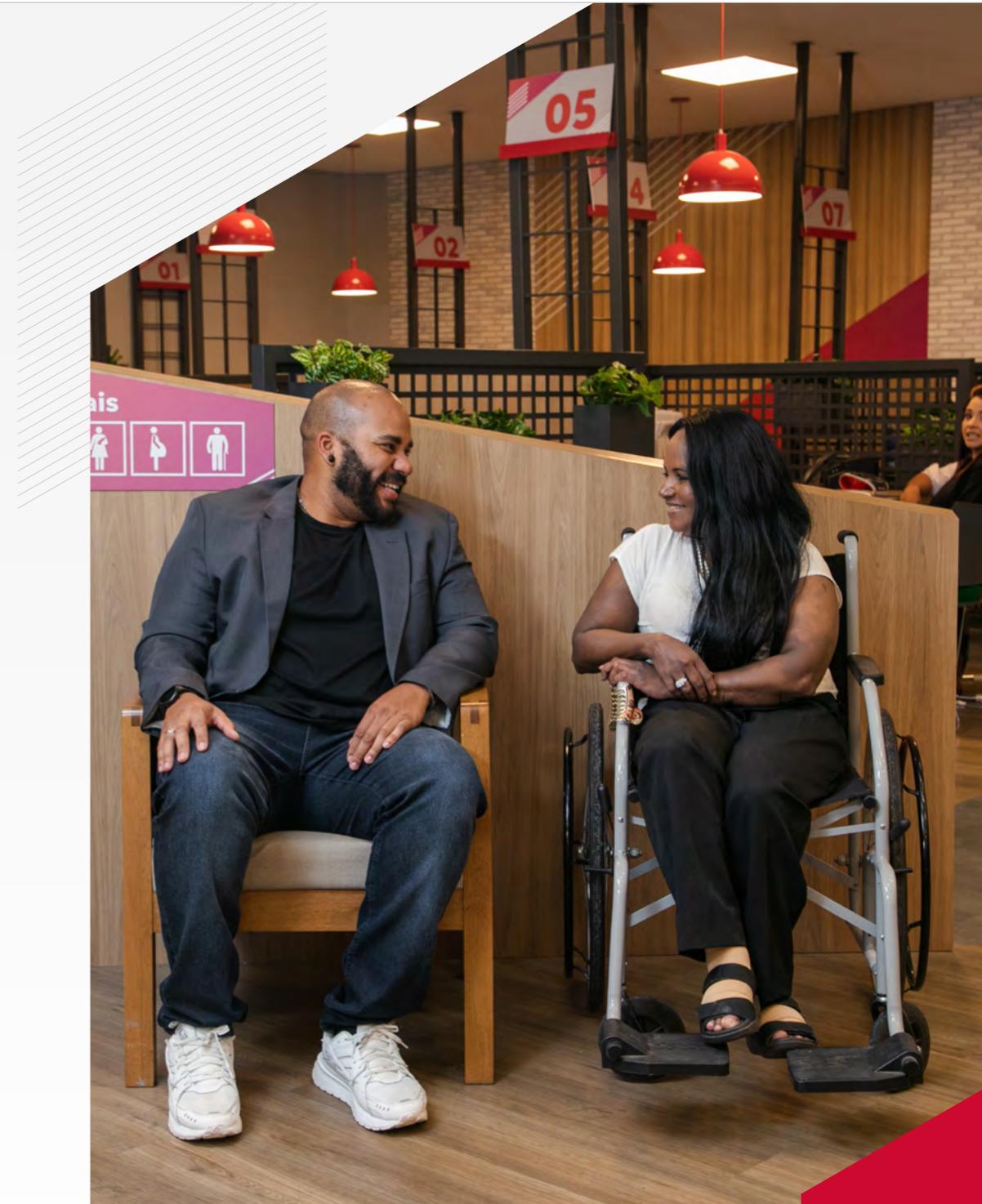
Para garantir às pessoas com deficiência autonomia no acesso aos nossos serviços e produtos financeiros, há 24 anos, iniciamos a implantação de diversas soluções como o lançamento de caixas de autoatendimento acessíveis, SAC exclusivo para pessoas com deficiência auditiva e o desenvolvimento de campanhas de marketing acessíveis. Apoiado por novas tecnologias, seguimos dedicados ao tema por meio de projetos e ações focadas na conexão com comunidades, no empoderamento e minimização de barreiras para o acesso à informação, bancarização e inclusão digital. Para nós, acessibilidade é sinônimo de respeito e inclusão.

Desenvolvemos nossos projetos em canais digitais pensando na experiência do usuário e no atendimento a diretrizes e guias de boas práticas em acessibilidade digital – como os Princípios do Design Inclusivo, Web Content Accessibility Guidelines – WCAG (Guia de Conteúdos Acessíveis, em português), o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMAG, entre outros.

Reforçamos nossa história e compromisso com o tema por meio de constantes processos de aperfeiçoamento e atualização em testes e *workshops* que mantêm a centralidade no cliente.



saiba mais
em [cidadania financeira](#)





- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - **acessibilidade**
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

principais iniciativas

fone Fácil

Nossos clientes com deficiência visual contam com o Atendimento Eletrônico por Comando de Voz, que funciona 24 horas, os sete dias da semana. A ferramenta também está acessível à pessoa com deficiência auditiva e de fala via 0800 722 0099. O atendimento em Libras está disponível por meio do site institucional, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

central SAC

Por meio do Aparelho de Telecomunicação para Surdos, com seu teclado e visor especiais, possibilitamos a comunicação e realizamos o atendimento ao cliente portador de deficiências auditivas e da fala.

autoatendimento

Todas as máquinas do Bradesco estão 100% aderentes à norma ABNT 15250 de acessibilidade.

site institucional

O nosso site institucional mantém configurações e disponibiliza soluções e produtos voltados para a acessibilidade, como a ferramenta de tradução de Português para Libras, e a redação do conteúdo elaborada para atingir os públicos não letrados e com deficiência auditiva, possibilitando melhor fluidez nas traduções do Português para Libras.

cartões

Disponibilizamos aos clientes cartões de crédito e de débito a modalidade em alto-relevo, que é acompanhada por kit em braille e com fonte ampliada, permitindo que pessoas com deficiência visual (total ou parcial) tenham acesso às informações do seu cartão com autonomia e independência.

extrato

Para clientes correntistas com deficiência visual, disponibilizamos o extrato consolidado mensal em braille ou em fonte ampliada, que possibilita o acesso às movimentações financeiras da conta corrente.



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - **satisfação do cliente**
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

satisfação do cliente

GRI 3-3

Buscamos continuamente entender as necessidades de nossos clientes para desenvolver produtos e serviços adequados ao seu perfil e momento de vida

Assumimos o compromisso de manter o cliente no centro de nossas decisões, promovendo a melhor experiência em todas as suas interações com o Bradesco. Continuamente, realizamos pesquisas e estudos para entender as necessidades de nossos clientes, seus hábitos e costumes e, assim, desenvolver ações de melhorias nos nossos produtos e serviços.

O Net Promoter Score (NPS) é a principal metodologia que utilizamos para mensurar, entender e acompanhar o grau de lealdade de nossos clientes.

Desde 2020, acompanhamos esse indicador por meio do NPS Prism, uma ferramenta que, além do indicador em si, nos permite avaliar também as nossas fortalezas e pontos de melhorias em relação à concorrência. Essa medição, juntamente com o envolvimento de diversas áreas da Organização, impactou positivamente o resultado do NPS nos últimos anos.





- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - **satisfação do cliente**
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

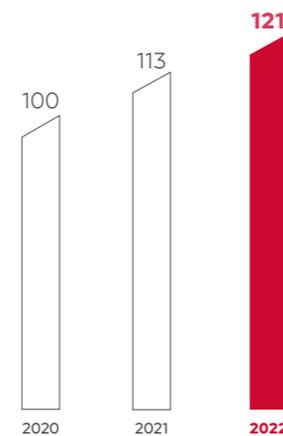
Além do aumento do NPS relacional também aumentamos o NPS de produtos (+153%). Destacamos o cartão de crédito (+60%), a conta corrente (+50%) e os investimentos (+190%) entre os produtos com ganho expressivo de NPS. As avaliações dos nossos canais também cresceram expressivamente, com mais de 80% deles em sua máxima histórica de NPS ao final de 2022, ainda apresentando tendência de crescimento.

+80%
dos canais em sua
máxima histórica

Nosso mix de canais de autosserviço digital (aplicativo e website) teve crescimento de 26% no NPS, enquanto o atendimento nas agências apresentou um aumento de mais de 130%. Nossos canais de atendimento digital (*chat* e WhatsApp) tiveram aumento de mais de 270% no NPS.

Esse crescimento é resultado de um trabalho contínuo de transformar e aprimorar a cada dia a experiência dos nossos clientes de forma estruturada, por meio do NPS System.

CRESCIMENTO DO NPS PESSOA FÍSICA (BASE 100)



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



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - **satisfação do cliente**
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

O Net Promoter System se fundamenta em três pilares:



1 Escutar *Inner Loop*

Ciclo de *feedback* no qual são aprofundadas as informações capturadas nas pesquisas por meio de interações com os clientes.

Coletar e transformar dados em informação



Selecionar os clientes para interagir



Aprofundar no entendimento das respostas



2 Aprender *Huddle*

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

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



3 Agir *Outer Loop*

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



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - **satisfação do cliente**
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

Desde a implementação do Net Promoter System agimos para entender os reais anseios de nossos clientes e promover o nosso compromisso de centralidade no cliente.

Em 2022, realizamos milhares de ligações de retorno aos clientes, reuniões foco e de liderança, para entendermos com profundidade as dores desse público e os motivos para a sua satisfação.

Além disso, conduzimos centenas de ações direcionadas a diversos produtos e canais que foram fundamentais para o crescimento do NPS. A priorização das ações obedeceu a uma avaliação criteriosa de conformidade com os nossos pilares estratégicos e com um retorno financeiro sustentável.



esse esforço resultou em reconhecimentos:

- o vencemos o **Customer Centricity World Series Awards 2022**, com a maior pontuação geral da edição, e lideramos a categoria Voz do Cliente. À premiação concedida pela Customer Experience Arcet Global, concorreram mais de 120 marcas de 34 países.
- o recebemos o **Prêmio Innovation Award**, conduzido pela CXPA, que reconhece as empresas mais inovadoras em Customer Experience.





- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - **satisfação do cliente**
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

diligência no relacionamento com clientes e usuários GRI FS15

Para sempre atender nossos clientes com qualidade, buscamos melhorar continuamente nossos processos e procedimentos, assegurando o respeito às suas necessidades, interesses, objetivos, perfil e, especialmente, sua vontade de livre escolha.

Para garantir que os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência sejam incorporados no relacionamento com esse público, estabelecemos a Política e a Norma de Relacionamento com Clientes e Usuários, que, além de objetivar conformidade e legitimidade de nossos produtos e serviços, definem mecanismos de controle e mitigação de riscos.

Treinamos nossos funcionários quanto à conduta esperada nessa interação, habilitando-os a gerir potenciais situações de conflito de interesses.



saiba mais

na tabela [Quantidade e percentual de funcionários treinados](#)



para mais informações, acesse:

[Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários](#)

POLÍTICAS PARA O CORRETO DESENVOLVIMENTO, A ESTRUTURAÇÃO E A VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS GRI FS15

Documento	Descrição e escopo	Local de consulta	Área responsável	Mecanismos de asseguaração
Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários	Descreve as diretrizes corporativas referentes ao Relacionamento com Clientes e Usuários	Sistema Normativo e Site de Relações com Investidores		
Norma Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários	Estabelece as regras, os procedimentos e as responsabilidades quanto ao atendimento à Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de produtos e serviços financeiros. Aplicável a todos os Administradores, Funcionários, Estagiários e Aprendizizes a Organização, composta pelo Banco Bradesco S.A. e suas sociedades controladas no Brasil. Sua aplicabilidade estende-se, ainda, aos colaboradores e não funcionários, assim entendidos terceiros, que estiverem prestando serviços em nome de uma das empresas da Organização ou para a Organização.	Sistema Normativo (acesso restrito a funcionários)	Compliance e Conduta Ética	Disponibilizamos treinamento aos nossos funcionários e mantemos processo de monitoramento e acompanhamento (auditoria interna) para assegurar o cumprimento da Política.



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - **satisfação do cliente**
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação



Mantemos o cliente no centro de nossa estratégia de atuação, disponibilizando informações adequadas e transparentes sobre nossos produtos e serviços e primando por sua satisfação. Nossas campanhas publicitárias seguem as diretrizes do Conselho Executivo das Normas-Padrão (Cenp), que orientam as entidades representativas, em âmbito nacional, como:

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

Aplicamos na publicidade de nossos produtos o respectivo código Susep, ou a tarja da ANS ou da Anbima, uma vez que esses passaram por avaliação de um órgão regulador antes de serem comercializados. Além disso, disponibilizamos materiais complementares com informações mais detalhadas e importantes sobre nossos produtos, e sempre solicitamos a leitura por parte dos clientes. Como exemplo, podemos citar as lâminas do produto, relatórios mensais e regulamentos disponíveis no App e no Internet Banking a todos os interessados em nossos Fundos de Investimento. No Internet Banking, os clientes de cartões têm acesso ao guia de benefícios, com informações sobre o uso seguro do produto. **GRI 417-1**

Em 2022, não identificamos casos ou manifestações relacionadas à não conformidade com leis e/ou códigos voluntários relativo a informações e rotulagem de produtos e serviços, nem à comunicação de marketing, inclusive publicidade, promoção e patrocínio. **GRI 417-2 e 417-3**



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - **satisfação do cliente**
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

ouvidoria GRI 2-25; FN-CF-270a.4

De modo contínuo, investimos e dedicamos esforços em processos internos e no capital humano para que os nossos valores sejam, de fato, praticados e reflitam diretamente no relacionamento com nossos clientes usuários.

Nossa Ouvidoria atua como principal mediadora no relacionamento com os nossos clientes. Monitora a jornada do cliente que realiza um registro para identificar melhorias, corrigir eventuais fragilidades, fortalecer relacionamentos e manter a satisfação.

Também responde pela governança das reclamações registradas pelos nossos clientes nos canais de Atendimento Primário (Agência e Central Transacional) e demais canais internos, como o SAC/Alô Bradesco, Fale Conosco, 2ª Instância (0800 Ouvidoria) e Carta, assim como das manifestações recepcionadas por canais externos, como BCB, Procon, Imprensa, Reclame Aqui

e Consumidor.gov. Além disso, acompanha nosso desempenho em rankings de reclamações, reportando os principais eventos e contribuindo com recomendações para aprimorar e modificar práticas e rotinas, visando o atendimento das expectativas de nossos clientes e usuários. Mantém reuniões semestrais com o Comitê de Auditoria para conhecimento da natureza dos registros e acompanhamento da implementação das recomendações.

Em 2022, 86% das reclamações recebidas, considerando todos os canais de Ouvidoria, foram solucionadas em até cinco dias úteis.

No sentido de valorizar a experiência de nosso cliente, temos um modelo único de tratamento das reclamações e conclusão de demandas de maneira ágil e com qualidade, garantindo que o mesmo analista que atende o cliente acompanhe a solução e o contate ao fim do processo.

Promovemos também discussões em grupos multiáreas sobre as diversas causas de reclamações. Dessa forma, impulsionamos a implantação de projetos e melhorias com foco na melhor experiência do cliente e na erradicação das causas raiz de reclamação.

Contamos com ferramentas de inteligência artificial e algoritmos capazes de prever e mapear perfis, possibilitando um processo preventivo de determinadas causas de reclamação.

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



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - **satisfação do cliente**
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

MECANISMOS DE QUEIXA SASB FN-AC-270A.1, FN-CF-270A.4, FN-IN-270A.2

Organização Bradesco	2019	2020	2021	2022
0800 Ouvidoria	58.256	83.744	91.788	61.335
Procon	63.413	43.881	69.188	59.374
BCB	49.715	58.693	68.736	64.657
Susep	4.018	4.315	0	0
ANS	3	1	0	0
Carta/Imprensa	5.528	3.049	3.776	2.447
Total de reclamações apresentadas em fóruns formais de proteção ao consumidor	180.933	193.683	233.488	187.813

% DO TOTAL DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR MEIO DE CANAIS ESPECIALMENTE DEDICADOS AO CONTATO COM CLIENTES, RESOLVIDAS EM ATÉ CINCO DIAS ÚTEIS.

	2019	2020	2021	2022
Organização Bradesco	93%	90%	88%	86%



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

cidadania financeira

GRI 3-3; 203-2

Para promover a cidadania financeira, oferecemos um portfólio variado de produtos e serviços financeiros adequados a cada cliente

Ser um banco com foco no cliente é entender que existem demandas e necessidades variadas para cada público. Com o objetivo de atender a essas necessidades e potenciais vulnerabilidades de cada cidadão, atreladas às suas finanças, possuímos um portfólio diversificado com produtos e serviços financeiros compatíveis com perfil, momento de vida, necessidade e capacidade financeira de cada cliente.

Buscamos exercer nosso potencial positivo na Cidadania Financeira por meio de quatro pilares integrados:





- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o **cidadania financeira**
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

Para isso, contamos com uma governança, políticas e normas para adequada gestão e monitoramento do tema:



estratégico

COMITÊ DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIO

Tem por objetivo ações para a efetividade do processo de conduta com o cliente, dentre as quais deliberar sobre as propostas de ações de cidadania financeira e resultados apurados na Comissão de Cidadania Financeira.



tático

COMISSÃO DE CIDADANIA FINANCEIRA

A Comissão tem periodicidade bimestral e é subordinada ao Comitê Executivo de Conduta no Relacionamento com o Cliente.



operacional

GRUPO DE TRABALHO

O Grupo de Trabalho se reúne semanalmente para acompanhar os resultados das ações reportadas nos referidos fóruns, aferindo a sua efetividade, e, também, estabelecer a governança das demais frentes de trabalhos e iniciativas realizadas no âmbito da Organização que convergem como tema de Cidadania Financeira.

Fomos o primeiro banco brasileiro a assinar o compromisso **PRB** - Compromisso com a Saúde e Educação Financeira e divulgaremos até 3º trimestre de 2023 a nossa meta para o tema

Para potencializar essa agenda e reforçar a nossa governança, mantemos o acultramento dos nossos funcionários por meio de capacitações e comunicações nos canais internos da Organização, fazemos o acompanhamento de ações comerciais, bem como avaliamos o fomento à inclusão e educação financeira no desenvolvimento de produtos e serviços.

Para que essas iniciativas resultem em benefícios sociais e econômicos significativos, proporcionamos um ambiente de negócios seguro e confiável, para a proteção ao consumidor, disponibilizando canais de atendimento eficazes.



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o **cidadania financeira**
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

inclusão financeira

GRI 203-2, FS13

Nascemos como um banco de portas abertas para atender todo perfil de clientes no território brasileiro. Nesses 80 anos de história, assumimos o protagonismo em inclusão financeira, reafirmando o nosso propósito.

Tudo isso se traduz em uma atuação que considera as diferenças geográficas e a diversidade dos nossos clientes, proporcionando o acesso de todos, em especial, os grupos subservidos no sistema financeiro. Consideramos parte desse público as pessoas com renda mensal de até dois salários mínimos e/ou que morem em municípios com baixo desenvolvimento humano (IDHm), conforme ranking do Atlas Brasil.

Para mensurar a contribuição que nossas iniciativas de inclusão financeira trazem a esses grupos, monitoramos anualmente o número de contas abertas por pessoas com esse perfil. Em média, esse número representa 9% do total de aberturas de contas na organização e, em 2022, correspondeu a 817.325 novas contas.



saiba mais
em [quem somos](#)



agência flutuante

O Bradesco mantém, desde 2009, um posto de atendimento no Barco Voyager V. Por meio dessa iniciativa emblemática no estado do Amazonas, percorremos 1.600 quilômetros do Rio Solimões, entre Manaus e Tabatinga, durante 7 dias, atendendo a 10 municípios e 2 comunidades – uma população com mais de 250 mil pessoas, que vive em regiões de difícil locomoção, distantes dos grandes centros e que anteriormente não tinham acesso a serviços financeiros. Atualmente, possuímos mais de 2,3 mil clientes, que realizaram mais de 2 mil transações em 2022. SASB FN-CB-240a.3



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o **cidadania financeira**
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

como apoiamos a inclusão financeira

Estamos presentes em todas as regiões do país, com o objetivo de facilitar o acesso de todos os brasileiros ao sistema bancário, ao crédito, a informações financeiras e a outras soluções. Por meio do Bradesco Expresso (correspondentes bancários) e dos postos de atendimento (PAs), estamos em pequenos municípios ou cidades afastadas, nos quais a oferta de serviços bancários ainda é baixa. Em 2022, registramos 123 agências ou unidades de negócios, 736 PAs e 5.661 Bradesco Expresso em 1.344 cidades onde não há outra instituição financeira (agência bancária, posto de atendimento ou cooperativa de crédito).

Com nossa rede de correspondentes bancários, estivemos presentes em **100%** dos municípios brasileiros

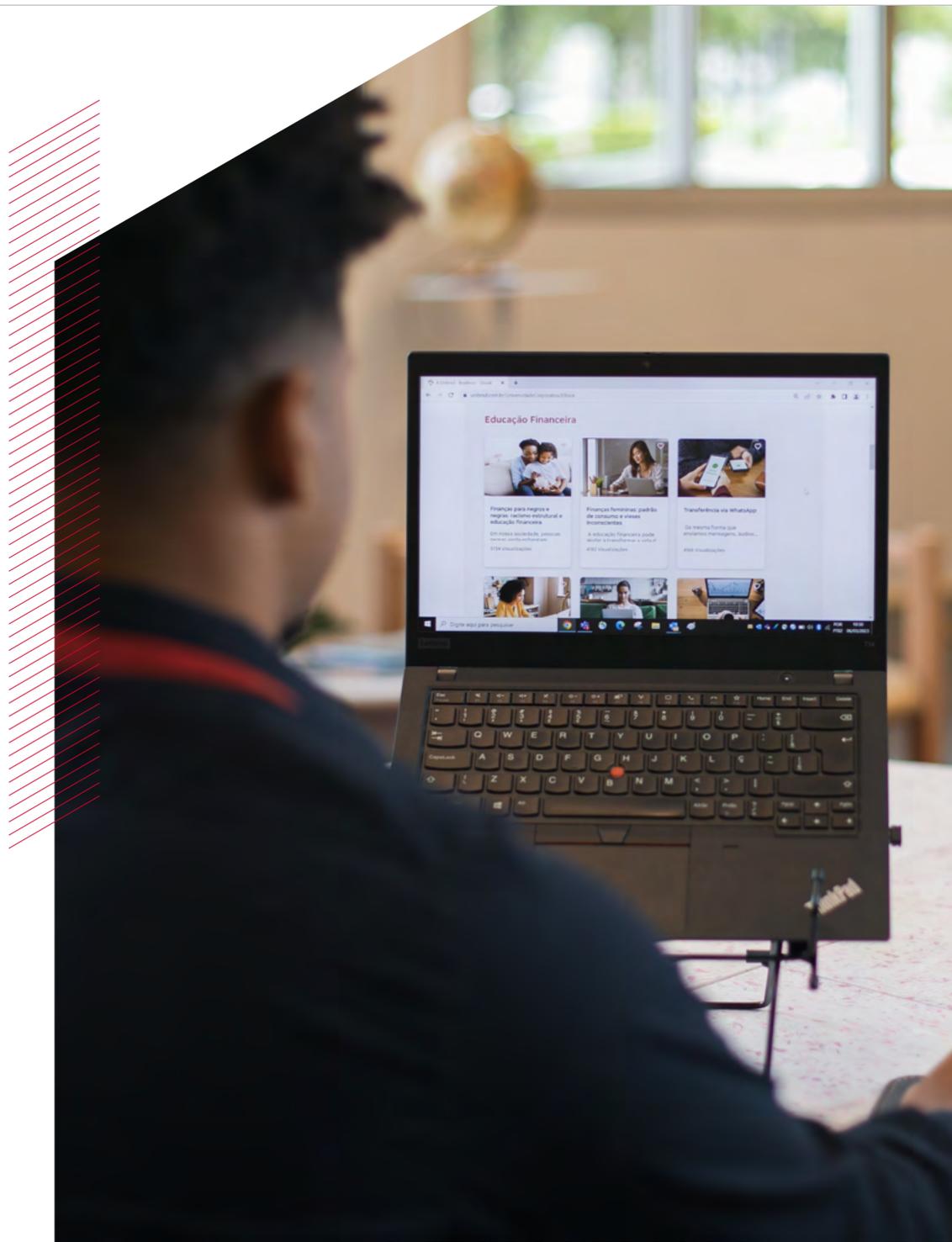
Para ampliar a inclusão financeira, investimos constantemente em inovação e tecnologia, desenvolvendo plataformas e meios digitais que oferecem uma maneira facilitada e eficiente de acesso ao sistema financeiro, com opções gratuitas e acesso a serviços essenciais como transferências, Pix, pagamento de boletos, recarga de celular, cartão de crédito, produtos de investimentos entre outros, sem a necessidade de comprovação de renda e comprovação de endereço.

Reafirmamos, em 2022, a parceria com a FAS (Fundação Amazônia Sustentável) para potencializar a inclusão financeira e viabilizar o pagamento do benefício referente ao programa Guardiões da Floresta, reestruturação do antigo Bolsa Floresta, levando acesso a serviços e produtos financeiros às comunidades ribeirinhas. Esperamos, com a parceria, alcançar, ainda em 2023, aproximadamente 14 mil famílias que vivem em unidades de conservação do Estado do Amazonas.



saiba mais

em [atuação na Amazônia](#)



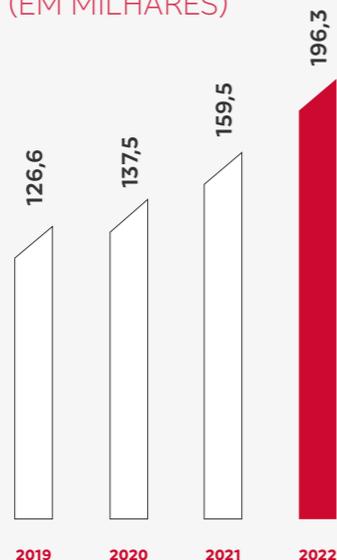


- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
 - o inovação e tecnologia
 - o privacidade e segurança da informação

inclusão financeira para micro e pequenas empresas

Estamos comprometidos em apoiar os microempreendedores individuais (MEI) no enfrentamento aos principais desafios ao seu desenvolvimento e crescimento. Ao oferecer soluções financeiras acessíveis e adaptadas às suas necessidades, temos conseguido ampliar nossa base de clientes e fortalecer nossa posição nesse mercado.

NÚMEROS DE NOVAS CONTAS MEI (EM MILHARES)



Conheça algumas de nossas soluções voltadas ao desenvolvimento de micro e pequenos empresários:

Plataforma MEI: Provedor de serviços financeiros e não financeiros destinados aos microempreendedores individuais, com vantagens exclusivas. Em 2022, 40 mil pessoas se cadastraram para acessar soluções, treinamentos e conteúdos para o desenvolvimento dos seus negócios, contribuindo para contabilizarmos um total de 1,8 milhão de acessos. A plataforma é responsiva, para que todos os empreendedores possam consumir e acessar seus produtos e serviços, por internet ou celular.

+59 mil pessoas foram capacitadas e/ou acessaram conteúdos de formalização

+114 mil pessoas acessaram conteúdos para abertura de contas

+17 mil pessoas acessaram conteúdos sobre gestão financeira

SASB FN-CB-240a.4

Acumulado desde o lançamento da plataforma, de 06/2020 a 12/2022.

Arranjos Produtivos Locais (APLs):

Nosso portfólio possui soluções voltadas a empresas de pequeno e médio porte inseridas no contexto de APLs – aglomerações de empresas e empreendimentos localizados em um mesmo território, que apresentam especialização produtiva e possuem alguma articulação e governança. Somos o único banco privado nesse nicho e nosso trabalho atende a mais de 44 mil empresas, de 57 setores, em 1.543 municípios. Atuamos em 429 APLs e em 2022, formalizamos 80 novos contratos, encerrando o ano com um saldo de R\$ 19,5 milhões. SASB FN-CB-240a.1

Microcrédito Produtivo Orientado (MPO):

Focado em micro e pequenos empreendedores com faturamento anual de até R\$ 360 mil, para incentivo à geração de trabalho e renda. Outra forma de atuação é o repasse do microcrédito via Depósito Interfinanceiro de Microcrédito para Cooperativas de Crédito da Região Sul do Brasil e para Bancos de Desenvolvimento do Nordeste e da Amazônia. Considerando apenas nossas linhas de microcrédito produtivo, em dezembro de 2022 nossa carteira era de R\$ 1,02 bilhão.



saiba mais

em [negócios sustentáveis](#)



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o **cidadania financeira**
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

inclusão de jovens e crianças

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

Click Conta: destinada a crianças e adolescentes de até 17 anos. Idealizado para ser o primeiro contato desse público com o sistema bancário, oferece serviços como mesada programada, limite de movimentação diária e cartão exclusivo. Em 2022, foram abertas mais de 82 mil contas e realizadas 18,9 milhões de transações.

NextJoy: desenvolvida em parceria com a Disney, a conta é destinada a crianças e adolescentes de 3 a 17 anos, e oferece, além de serviços bancários, conteúdo sobre educação financeira. Com trilhas educacionais elaboradas por pedagogos, inclui diversas atividades lúdicas e serviços financeiros adequados a esse perfil. É uma conta 100% digital com recursos que ajudam a gerenciar gastos, além de mimos exclusivos. Em 2022, foram abertas 291 mil contas e realizadas mais de 28 milhões de transações como transferências, uso de cartão de débito e saques.

Ágora Kids e Ágora Universitário: são programas que têm como objetivo fomentar o ingresso de novos investidores no mercado de capitais. O Ágora Kids é exclusivo para clientes Ágora com até 17 anos de idade e oferece cartilhas de educação financeira além de desconto de 50% na taxa de corretagem para investir pelo app ou site. O mesmo benefício de desconto também é aplicado ao Ágora Universitário.

Conta Universitária Bradesco: desenvolvida para jovens universitários, a conta pode ser aberta sem comprovação de renda, e sem cobrança de tarifas. Os clientes da categoria contam com produtos e serviços bancários e não bancários exclusivos, como crédito universitário para parcelamento de mensalidade e cursos on-line que podem valer como horas complementares. Em 2022, foram abertas mais de 315 mil contas e realizadas 28,6 milhões de transações. No portal exclusivo, 4.710 clientes acessaram os cursos.

clientes potencialmente vulneráveis GRI FS14

Atuamos com o conceito de Cliente Potencialmente Vulnerável (CPV), que busca refinar as tratativas no atendimento ao cliente observando as graduações de eventuais dificuldades de entendimento e de autogerenciamento da carteira financeira de cada um deles.

Para isso, capacitamos os nossos funcionários por meio de curso específico para o atendimento personalizado desse perfil de cliente, com dicas para atendê-lo adequadamente, apresentando claramente as características dos produtos e serviços contratados, de modo a certificar-se de que o cliente tem total consciência do que está adquirindo.

Como destaque para o tratamento ao público vulnerável, temos o monitoramento de Qualidade CPV que visa garantir que as reclamações abertas por Clientes Potencialmente Vulneráveis recebam tratamento diferenciado, com respostas de qualidade, transparentes e informações claras, bem como um parecer conclusivo em menor prazo

nos canais de reclamações: Banco Central, Procon, Consumidor.gov, ReclameAqui e 2ª Instância (Ouvidoria).

Em 2022, mais de 7.800 reclamações registradas por clientes potencialmente vulneráveis foram monitoradas. Observando exclusivamente as respostas concedidas por clientes com grau “alto” e “muito alto” de vulnerabilidade, saímos de 3,08 na satisfação com o atendimento prestado por nossa Ouvidoria em janeiro para 3,42 em dezembro/22¹. Já no eixo de satisfação com a solução apresentada, atingimos a nota de 3,10 ao final de 2022 frente a um resultado de 2,71 no início do ano. Além disso, a Ouvidoria também realizou 16 fóruns específicos destinados à otimização do tratamento das reclamações registradas por Clientes Potencialmente Vulneráveis em nossos canais de atendimento.

¹ Dados obtidos a partir da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria, em que são avaliados o atendimento e a solução dada à reclamação, com notas de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o **cidadania financeira**
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

Prosperidade Financeira

Em abril de 2022, fizemos uma parceria com o Instituto Gerando Falcões. Com o apoio da Unibrad (Universidade Corporativa Bradesco), desenvolvemos o módulo de “Prosperidade Financeira” para o curso de Formação de Lideranças da Falcons University, braço educacional da Gerando Falcões, destinado a formar líderes responsáveis por transformar a realidade brasileira em comunidades de todo o Brasil.

A formação aconteceu de maneira on-line e presencial em 14 cidades, ministrada por instrutores da Unibrad e 27 funcionários voluntários, beneficiando 831 líderes comunitários.

Após as aulas, os líderes sociais multiplicam o conhecimento em Educação Financeira em seus projetos, em um ciclo positivo de impacto. Essa parceria impactou mais de 6 mil comunidades pelo Brasil e recebeu o Prêmio Banking Transformation na categoria ESG.



educação financeira

GRI FS16 | SASB FN-CB-240a.4

Acreditamos que a educação financeira contribui para a melhoria da qualidade de vida dos nossos clientes e empreendemos esforços para constantemente melhorar sua relação com o dinheiro.

Contamos com pessoas capacitadas para disseminar, de forma estratégica, um olhar de orientação, inclusão e adequação financeira em nossos

negócios. Assim, é parte da nossa atuação levar esses aspectos em consideração no momento de criar, desenvolver ou redefinir produtos e serviços, contribuindo para que nossos clientes tenham mais autonomia e uma vida financeira mais equilibrada.

Em 2022, capacitamos e engajamos mais de 2,5 milhões de pessoas, com nossos conteúdos disponíveis à sociedade, com foco em promover a educação financeira.



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

ações de educação financeira

GRI FS16 | SASB FN-CB-240a.4

Oferecemos diversas soluções com dicas e conteúdo de educação financeira, auxiliando o planejamento orçamentário das famílias brasileiras, com materiais personalizados para microempreendedores, mulheres, idosos e crianças, jovens, entre outros.

portais, blogs e podcasts

- o **Portal de Educação Financeira:** aberta ao público, traz dicas e conteúdo sobre as melhores práticas de controle orçamentário e contratação de produtos e serviços. Em 2022, recebeu 2,5 milhões de acessos.
- o **Portal Unibrad:** tem o objetivo de intensificar o potencial transformador da educação na sociedade. No portal, disponibilizamos artigos e notícias, *podcasts*, *e-books* e cursos sobre educação financeira, dentre outros temas. Em 2022, a página teve mais de 312 mil acessos e visualizações.
- o **Bradesco Explica:** é uma série de vídeos tutoriais que tem como objetivo promover a inclusão digital

e a educação financeira. São vídeos que explicam desde as jornadas de uso dos canais digitais até a contratação de produtos e serviços. Em 2022, foram publicados seis vídeos da série, com 30,8 mil visualizações.

- o **Me ajuda next!** é uma web série disponível no IGTV e no YouTube do next, com a criação de conteúdo de Educação Financeira a partir das dúvidas enviadas pela audiência, ou por meio da caixinha de perguntas aberta no Instagram do next. Em 2022, os conteúdos da série tiveram 11,1 mil visualizações.
- o **Momento Investidor** é um *podcast* que tem a proposta de falar sobre assuntos relacionados ao mundo de investimentos e economia de forma acessível, permitindo que seu conteúdo possa ser consumido por todos os públicos.
- o **Semana Enef:** realizamos uma ação de promoção da educação financeira para o público em geral por meio de vídeos e posts em redes sociais e rádios. Dessas ações participaram 2,3 milhões de pessoas, número 92% maior que a edição do ano anterior.

acultramento

Realizamos treinamentos e ações de engajamento sobre saúde financeira aos operadores das centrais de atendimento, além de disponibilizar protocolos de atendimento para promover mais acolhimento e orientação aos nossos clientes.

Mantemos também o acultramento dos nossos funcionários por meio de comunicações nos canais internos da Organização e mais de 30 soluções de aprendizado. Em 2022, foram mais de 13.000 participações em cursos relacionados à educação financeira, alcançando 91,1% do quadro de funcionários que participaram de pelo menos uma capacitação sobre o tema.

Para empresas parceiras e instituições apoiadas pelo Bradesco, disponibilizamos um portfólio com cinco categorias de palestras de bem-estar financeiro ministradas por nossos facilitadores. Em 2022, contabilizamos 3.643 participações.



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

programa unibrad conexão

O Programa Unibrad Conexão (anteriormente, Unibrad Semear), trabalha com projetos aplicados no modelo de mentoria on-line e atividades presenciais, desenvolvidos por meio de uma parceria entre a Unibrad, o Programa Voluntários Bradesco e a Área de Diversidade, Equidade & Inclusão, beneficiando jovens negros, famílias que possuam pessoas com deficiência, migrantes e refugiados, comunidades indígenas e alunos de escolas públicas. O programa já contemplou mais de 600 pessoas tendo mais de 250 voluntários que participaram das atividades voltadas à Educação Financeira e às habilidades socioemocionais. Dentre as ações desenvolvidas em 2022, destacamos:

Educação Financeira e Habilidades Socioemocionais: capacitamos a 3ª turma de funcionários voluntários da região de Jundiá para mediar a formação em educação financeira

e habilidades socioemocionais de educadores. O projeto alcançou cerca de 150 pessoas, dentre elas, alunos da Educação de Jovens e Adultos (EJA), professores do 3º ano do Ensino Fundamental I e voluntários.

Comunidades Indígenas: entre setembro e dezembro, realizamos a segunda turma do projeto, com foco na geração de renda e na gestão dos recursos e empreendimentos sustentáveis, utilizando como base a educação financeira em território indígena. Foram formados aproximadamente 30 artesãos e jovens da Aldeia Boa Vista do Sertão do Prumirim, em Ubatuba, no estado de São Paulo.

Empregabilidade e Empreendedorismo: em parceria com o Instituto Joule, beneficiamos jovens negros em três turmas de mentoria on-line, trabalhando temas como descobrindo meu propósito, inteligência emocional, *hard skills* e *soft skills*, CV e LinkedIn, educação

financeira, criatividade e inovação.

Empreenda: com o objetivo de promover a geração de renda, trabalhamos o tema de bem-estar financeiro e empreendedorismo com famílias que possuem pessoas com deficiência, contando com a mentoria on-line de 35 voluntários do Bradesco. Como resultado das aulas, foram criadas 15 iniciativas nos mais diversos segmentos, tais como: cuidador de idosos, loja virtual de bijuterias, costura, bolos artesanais, entre outros.

Migrantes e refugiados: demos início a um projeto-piloto de educação financeira focado em habilidades socioemocionais com 20 refugiados e migrantes da Venezuela, Colômbia, Cuba, Somália e Síria. Proporcionamos a inclusão e a aprendizagem dessas pessoas e, também, a valorização dos refugiados que trabalham na Organização.



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o **cidadania financeira**
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

ações de apoio e orientação financeira

Promovemos, ao longo do ano, iniciativas de apoio e orientação financeira nos pilares de organização e controle, relação com crédito quando em situação de endividamento ou inadimplentes e planejamento:

- o Durante a jornada em nossos canais de relacionamento, promovemos a organização financeira por meio de informações personalizadas e visão completa de toda sua situação financeira. Em 2022, 12,7 milhões de clientes acessaram nossos gerenciadores financeiros - Meus Bancos, no App Bradesco e Minhas Finanças, no App Next.
- o Investa Fácil, mecanismo para o cliente seguir a estratégia das carteiras recomendadas de ações por meio de cinco fundos exclusivos e com aplicações a partir de R\$ 1,00.
- o Por meio do crédito pessoal - reorganização financeira, 514 mil clientes pessoa física puderam organizar seu orçamento agrupando diversas dívidas em um só contrato.

- o O Prev Jovem Bradesco é uma previdência privada contratada no nome e CPF da criança ou jovem de até 24 anos, com contribuições a partir de R\$ 50 mensais. Disponibilizamos várias modalidades que podem ser utilizadas para a concretização de projetos futuros como intercâmbio, faculdade, primeiro carro ou qualquer outro sonho que a criança ou jovem tiver. Encerramos 2022 com 121.154 propostas e 102.414 clientes ativos.
- o Além disso, incentivamos nossos clientes a criar reserva de emergência e atingir metas futuras, disponibilizando produtos de investimento com valores reduzidos. São exemplos a Poupança, que é um investimento tradicional para aplicações a partir de R\$ 0,01 e o CDB Fácil (Certificado de Depósito Bancário), para aplicações a partir de R\$ 100,00 e que conta com a comodidade da baixa automática inteligente mediante autorização do cliente. Ambos oferecem liquidez diária e aproximadamente 11 milhões de clientes possuíam esses produtos em 2022.

- o Para os clientes com contratos a vencer ou vencidos, enviamos comunicação personalizada com soluções para que possam se reorganizar financeiramente. Em 2022, atendemos 814 mil clientes por meio de serviços e produtos de reorganização financeira e prorrogação de cerca de 112 mil contratos.
- o Fortalecendo o pilar de Participação, atuamos em diversas ações de educação financeira junto à Febraban que, em 2022, entregou à população: o Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (ISF-B), oferecendo ao usuário a oportunidade de fazer um diagnóstico de sua vida financeira; e a Plataforma de Educação Financeira Meu Bolso em Dia, com conteúdo que auxilia os cidadãos a melhorar seus hábitos financeiros de acordo com cada perfil de pessoa e dos desafios financeiros que enfrentam. Essas funcionalidades estão disponíveis no site meubolsoemdia.com.br.



saiba mais

em [experiência do cliente](#)



para mais informações, acesse:

[PrevJovem Bradesco](#)



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o privacidade e segurança da informação

autonomia e educação financeira com a Ágora

A Ágora agrega tecnologia e inovação nos seus conteúdos exclusivos e na educação financeira, dando acesso à informação e conteúdo de qualidade para todos os seus clientes.

A Ágora Academy, uma das maiores plataformas de educação financeira do Brasil, reúne as melhores escolas de negócios do país, com intuito de democratizar o acesso à educação. É uma plataforma aberta e intuitiva, que disponibiliza mais de 100 cursos, sendo 50 deles gratuitos e todos certificados. E para quem quer se preparar, especializar e até entrar no mercado de trabalho, sua grade também contempla cursos de gestão, qualificação profissional, preparatórios e de especialização para o mercado financeiro, além de pós-graduação e MBA.

Com o novo Ágora Insights, o cliente acessa todos os relatórios, recomendações e análises elaboradas pela equipe de renomados economistas e analistas em um único lugar: uma plataforma moderna e intuitiva, abrangendo ainda a maior cobertura de análise de empresas listadas em bolsa, reunindo a análise de mais de 160 empresas, com guias para fundos de investimentos, renda fixa e previdência privada, além de recomendações para cada perfil de investidor.

O investidor ainda conta com os canais exclusivos Ágora Cast e Ágora Play, plataformas de *lives* e *podcasts* diários com analistas, economistas e gestores do mercado.

engajamento e compromissos

Como parte do compromisso PRB - Saúde e Educação Financeira, atuamos em um grupo de trabalho com outros 25 bancos signatários, com o objetivo de definir métricas comuns para mensurar saúde e inclusão financeira, além de discutir caminhos de impacto positivo nesta agenda nos diferentes contextos. Participamos também do 'Workshop para Definição de Metas de Saúde e Inclusão Financeira', liderado pela Unep-FI, com o intuito de auxiliar os bancos da América Latina a definirem suas metas.



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o **inovação e tecnologia**
- o privacidade e segurança da informação

inovação e tecnologia

GRI 3-3

Com foco no cliente, inovamos ao adotar soluções financeiras customizadas, antecipando tendências e investindo em tecnologia

A tecnologia avança com celeridade a cada dia, e o nosso papel como uma das principais instituições financeiras do país, é acompanhá-la com enfoque na melhor experiência do nosso cliente, customizando nossa atuação de acordo com seu perfil. Buscamos o pioneirismo de sempre, antecipando tendências e transformando os desafios em oportunidades, para oferecer um atendimento cada vez mais acurado e exclusivo.

Para possibilitar ao cliente uma jornada completa, tecnologia e negócio precisam andar lado a lado na criação de soluções simples, ágeis e eficientes.





- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o **inovação e tecnologia**
- o privacidade e segurança da informação

jornada de transformação digital

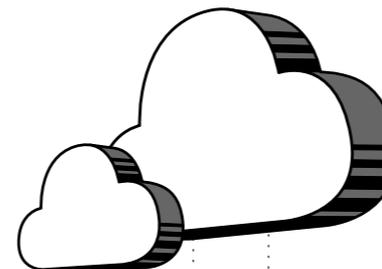
MINDSET DIGITAL

- o Times multidisciplinares
- o Especialistas em dados
- o Investimentos e capacitação
- o Cultura de inovação
- o Experimentação



TIME-TO-MARKET, NOVOS NEGÓCIOS E ESCALABILIDADE

- o Aceleração do uso de cloud
- o Estratégia Multicloud
- o Novas jornadas e soluções com parceiros usando APIs



HIPERPERSONALIZAÇÃO PARA NOSSOS CLIENTES

- o Inteligência de dados
- o Cultura data driven
- o Especialização em cada segmento
- o Tecnologias de ponta

Inteligência artificial
Aprendizado contínuo
cada vez mais humanizado

BIA
+ de 1,6
bilhões de
interações

IA+voz
entendendo o
humor do cliente
nas interações e
gerando insights

Personalização
no Open
Finance



inovabra

ecossistema de inovação bradesco

+230
startups residentes

TECNOLOGIAS EMERGENTES NO RADAR

- o Blockchain/ativos digitais
- o Metaverso
- o IA generativa
- o Computação Quântica
- o e muito +

INVESTIMENTO EM
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO >

R\$ 6 bilhões



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
 - o **inovação e tecnologia**
 - o privacidade e segurança da informação

transformação digital

Buscamos um modelo de gestão *lean*, objetivando a eficiência e o planejamento eficaz, de forma a otimizar entregas e evitar desperdícios. Utilizamos metodologias ágeis, com foco em maior valor

agregado nas soluções para os nossos clientes, e motivamos nosso time a sugerir melhorias, compartilhar conhecimento e experiências no dia a dia, atuando em grupos multidisciplinares.

vilas e salas ágeis nas principais jornadas

Estamos organizados em 33 grupos multidisciplinares chamados de “Vilas”, onde quase 5 mil profissionais trabalham com metodologias ágeis e de forma totalmente colaborativa.

Unindo as áreas de tecnologia e negócios na criação e implementação de soluções mais eficazes e relevantes na vida do cliente, as Vilas procuram desenvolver e evoluir soluções digitais nas principais jornadas, como Pix, *mobile*, financiamentos, cartões, entre outros.

Hoje, 80% do nosso portfólio de iniciativas está nesse modelo de trabalho, o que já refletiu em uma redução de 40% no tempo das entregas.

Para alcançarmos sucesso nesse cenário, investimos em *reskilling* e *upskilling* de talentos dentro e fora da nossa TI.





- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o **inovação e tecnologia**
- o privacidade e segurança da informação

estratégia digital

Nossa estratégia digital está alicerçada em três pilares que se complementam para atender aos diferentes perfis de clientes:



aceleração digital

com uso intensivo de inteligência artificial (IA), dados e *analytics*.



plataformas digitais

mais especializadas para determinados públicos que complementam soluções do banco tradicional.



open finance

que resulta em novas parcerias, novos ecossistemas e modelos de negócios.



aceleração digital

A transformação digital vem impactando a sociedade e torna o cliente naturalmente inserido no cenário tecnológico, motivando-o a utilizar, cotidianamente, conexões digitais diversas entre serviços, empresas e pessoas.

Para nos mantermos conectados aos nossos clientes de forma relevante nesses novos tempos, procuramos entender seu comportamento aliado às tendências sociais e tecnológicas, e fortalecemos o nosso *core* digital. Acompanhando continuamente as mudanças do setor financeiro, temos a tecnologia e inovação como importantes habilitadores que desempenham papel central em nossos negócios, permeando e direcionando nossa estratégia.

computação em nuvem (cloud computing)

Cloud computing é um habilitador fundamental na transformação digital, por adotar aceleradores e arquiteturas modernas que nos permitem muito mais dinamismo e agilidade nas entregas de soluções (*time to market*). Adicionalmente, viabiliza a escalabilidade e elasticidade de acordo com o número de transações digitais, promovendo um crescimento e consumo sustentável do nosso ecossistema de TI.

Assim, temos avançado consistentemente na adoção dessa arquitetura, mantendo uma estratégia *multicloud*, para uso das melhores ferramentas, plataformas e aceleradores oferecidos por cada parceiro. Com o uso de *analytics* e inteligência artificial, geramos ganhos de eficiência, aprimoramos o ambiente de controle e melhoramos a experiência do cliente.



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o **inovação e tecnologia**
- o privacidade e segurança da informação

APIs

A Interface de Programação de Aplicativos (API) representa um conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de *software* ou plataforma baseado na web. Trata-se de uma realidade no desenvolvimento de inovações bancárias que permite a criação e o incremento de soluções nas plataformas digitais de maneira rápida, simples e prática.

Atualmente, contamos com 35 APIs distribuídas em sites parceiros, oferecendo serviços de registros de boleto, renegociação de dívidas, simulação de crédito, entre outros.

- o **Portal do Desenvolvedor:** o Bradesco Developers é um portal que conecta desenvolvedores às nossas APIs com o objetivo de simplificar jornadas, construir soluções e otimizar a experiência de clientes e de parceiros. Nele disponibilizamos nosso catálogo de APIs, com suas funcionalidades, documentação completa, exemplos de códigos, ambientes de testes e canal de suporte. Encerramos 2022 com 19 APIs disponíveis no Portal e mais de 1.000 parceiros consumindo as nossas APIs.

- o **Novas jornadas e soluções com parceiros:** Buscamos oferecer soluções e jornadas integradas, que não se limitem à conta corrente e poupança. Nesse sentido, promovemos experiências mais fluidas entre diferentes canais, inclusive para serviços não financeiros. Atualmente, são mais de 1.000 parceiros/clientes e uma base em crescimento contínuo mês a mês. Com os APIs, viabilizamos novas jornadas com parceiros para operações de Pix e aquisições via *marketplaces*. Alguns exemplos:

- A Bradesco Financiamentos vem fazendo parcerias externas pelas quais disponibiliza crédito em outros *players* como Mercado Pago, usando APIs para integração.
- Nas operações de crédito imobiliário, usamos os APIs para contratação 100% digital de imóveis residenciais e digitalização dos processos efetuados por meio dos parceiros imobiliários, em plataformas com cobertura em todo território nacional.
- Em julho de 2022, o next adquiriu a *startup* Aarin, empresa de tecnologia de meios de pagamento focada em promover experiências de *invisible banking* – ou seja, a inclusão de soluções financeiras às jornadas de consumo dos clientes, sem necessidade de acessar outros aplicativos. Dentre os carros-chefe da Aarin estão a integração tecnológica entre o Pix e o varejo (*e-commerce* e físico), além da conexão de plataformas financeiras ao Open Finance.

Buscamos oferecer aos nossos clientes soluções e jornadas integradas



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o **inovação e tecnologia**
- o privacidade e segurança da informação

inteligência de dados

Com o avanço da relevância de data analytics, temos evoluído de forma acelerada nesta frente, com uma infraestrutura robusta combinada a ferramentas analíticas de ponta e o crescente uso de inteligência artificial. Estamos desenvolvendo uma cultura *data-driven*, na qual as tomadas de decisões são cada vez mais orientadas por análises e interpretação inteligente de dados, estimulando cada vez mais o foco no cliente na eficiência.

Procuramos alinhar o trabalho de inteligência de dados à estratégia de avaliar nos resultados gerados ao longo da cadeia de valor em cada segmento e em todos os processos, portanto com equipes agrupadas por *profit pools*. Assim, buscamos conquistar a eficiência em cada etapa do ciclo de vida dos produtos e serviços, balizando os efeitos, corrigindo rotas e visando uma construção crescente de resultados sustentáveis.

Em 2022, evoluímos em iniciativas baseadas em dados, em conjunto com as áreas de negócio e de suporte, com foco em aprimoramento de controles, ganho de eficiência, melhora da experiência do cliente e geração de negócios. No total, foram mais de 450 iniciativas em 2022 nessas frentes.

CRM 2.0

O programa é voltado a aperfeiçoar nosso conhecimento sobre os clientes e possibilitar uma melhor interação, com ofertas de soluções mais contextualizadas e adequadas ao seu momento de vida.

Hoje, 70% dos nossos canais estão integrados a esse ecossistema, aprimorando nossa capacidade de personalização e, conseqüentemente, a experiência digital.

plataforma CRM VISÃO 360° DO CLIENTE

A estratégia de Centralidade no Cliente (Customer Centric) busca hiperpersonalizar as ofertas de produtos e serviços, oferecer soluções pertinentes e auxiliar o cliente na organização e gestão financeira. Em 2022, aumentamos essa personalização em 117%, com 56% de evolução na quantidade de clientes disponíveis para interações via canais

digitais e avanço de 33% nos resultados de vendas via interações ativas.

A utilização da plataforma CRM nesse processo resultou em 4 vezes mais conversão em 2022, confirmando a tendência de que, para ser presente, é preciso ser relevante na vida do cliente.



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o **inovação e tecnologia**
- o privacidade e segurança da informação

brain - bradesco inteligência de negócios

O Brain foi criado em 2019 para viabilizar respostas e entregas mais rápidas, acuradas e eficientes por meio do uso de dados e padrões de inteligência nas análises dos negócios e perfis dos clientes, especialmente no oferecimento de créditos, empréstimos e financiamentos.

Integrado ao projeto CRM 2.0, o BRAIN está presente na personalização de produtos e serviços e na construção de um relacionamento diferenciado entre cliente e Banco.

Em 2022, com o suporte da plataforma, implementamos diversas melhorias nos serviços de crédito, como a contratação de financiamento de veículos 0 km, que passou a ser 100% digital. Nas contratações de crédito pessoal, o cliente passou a contar com a liberação de garantia de capitalização, além das garantias de investimentos, sem a necessidade de comparecer à agência. E, em parceria com a Losango, foi disponibilizado empréstimo pessoal em condições exclusivas aos clientes dos segmentos Classic e Exclusive. Tudo pelo Mobile, com comodidade, facilidade e inteligência.

inteligência artificial

Fomos pioneiros no uso de inteligência artificial em nossas operações, e a utilizamos desde o atendimento ao cliente às ferramentas de algoritmos capazes de prever e mapear perfis e em ações de segurança de TI.

A BIA – Bradesco Inteligência Artificial - segue em constante aperfeiçoamento e se aproxima cada vez do cliente ao estar presente sempre e onde o cliente precisar: nas Agências, Fone Fácil, App Bradesco, Ágora e Google Assistente, Apple Business Chat, Amazon Alexa e Whatsapp.

Com mais usabilidade e segurança, além de suas atribuições tradicionais - tirar dúvidas, fazer transações, consultar saldo e outros dados, a BIA também atua em ações de Segurança da Informação. Desde sua implementação teve 1,6 bilhão de interações. Além disso, ela ultrapassa 90% de acertos no entendimento das demandas do cliente, resolvendo-as de forma satisfatória já na primeira interação.

Em 2022, passou a atuar na análise e alerta no caso de transações suspeitas no cartão de crédito, trazendo muito mais segurança e controle aos usuários desse produto.

Em nosso contexto interno, a aplicabilidade da BIA expande-se às mais diversas operações, tirando dúvidas dos funcionários com base nos regimentos internos e no mapeamento de ameaças globais de cibersegurança, por exemplo.

- o **Personalização no Open Finance:** utilizamos a Inteligência Artificial em diversas ferramentas de análise de dados e no Open Finance, para processar informações e gerar recomendações relevantes para os nossos clientes.

Além das tradicionais funções, a BIA também atua em Segurança da Informação



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o **inovação e tecnologia**
- o privacidade e segurança da informação



plataformas digitais

Desenvolvemos, continuamente, soluções e produtos digitais que abrangem todos os nossos perfis de clientes, de forma que possam ter o Bradesco sempre à mão em qualquer hora em lugar, executando quaisquer operações das quais necessite – de investimentos a pagamentos, garantindo experiências fluidas, ágeis, seguras e com alta disponibilidade.

Em 2022, ampliamos significativamente nossa atuação nos canais digitais. As transações realizadas nesses canais pelos mais de 77 milhões de clientes, representaram 98% do total de pontos de atendimento. O App, por exemplo, registrou um crescimento de 57% nas transações financeiras PF e PJ comparado ao ano de 2021, consolidando sua posição de canal preferido. Essa crescente tendência reforça o nosso compromisso em proporcionar inovação, conveniência e segurança nos serviços de mobilidade.

Em todos os segmentos, buscamos uma experiência completa por meio de nossas plataformas especializadas, que atendem públicos de diferentes necessidades.

Nesse sentido, foram inúmeras as evoluções das plataformas ao longo do ano, que incluem novas funcionalidades e soluções, mudanças de *layout* para uma navegação mais fluida, disponibilização de experiências de forma 100% digital, entre outros.



saiba mais

em [cliente em foco](#)



open finance

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

Pensando em facilitar a vida do cliente por meio de uma experiência única e fluída, desenvolvemos um gerenciador financeiro que consolida as informações compartilhadas – de contas Bradesco e de outras instituições – no App Bradesco. Assim, o cliente se beneficia de uma visão completa de sua vida financeira em um único lugar. Além disso, nosso gerenciador financeiro gera *insights* personalizados e educativos que ajudam o cliente no seu controle financeiro. Nossa funcionalidade já totaliza mais de 11 milhões de usuários.



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o **inovação e tecnologia**
- o privacidade e segurança da informação

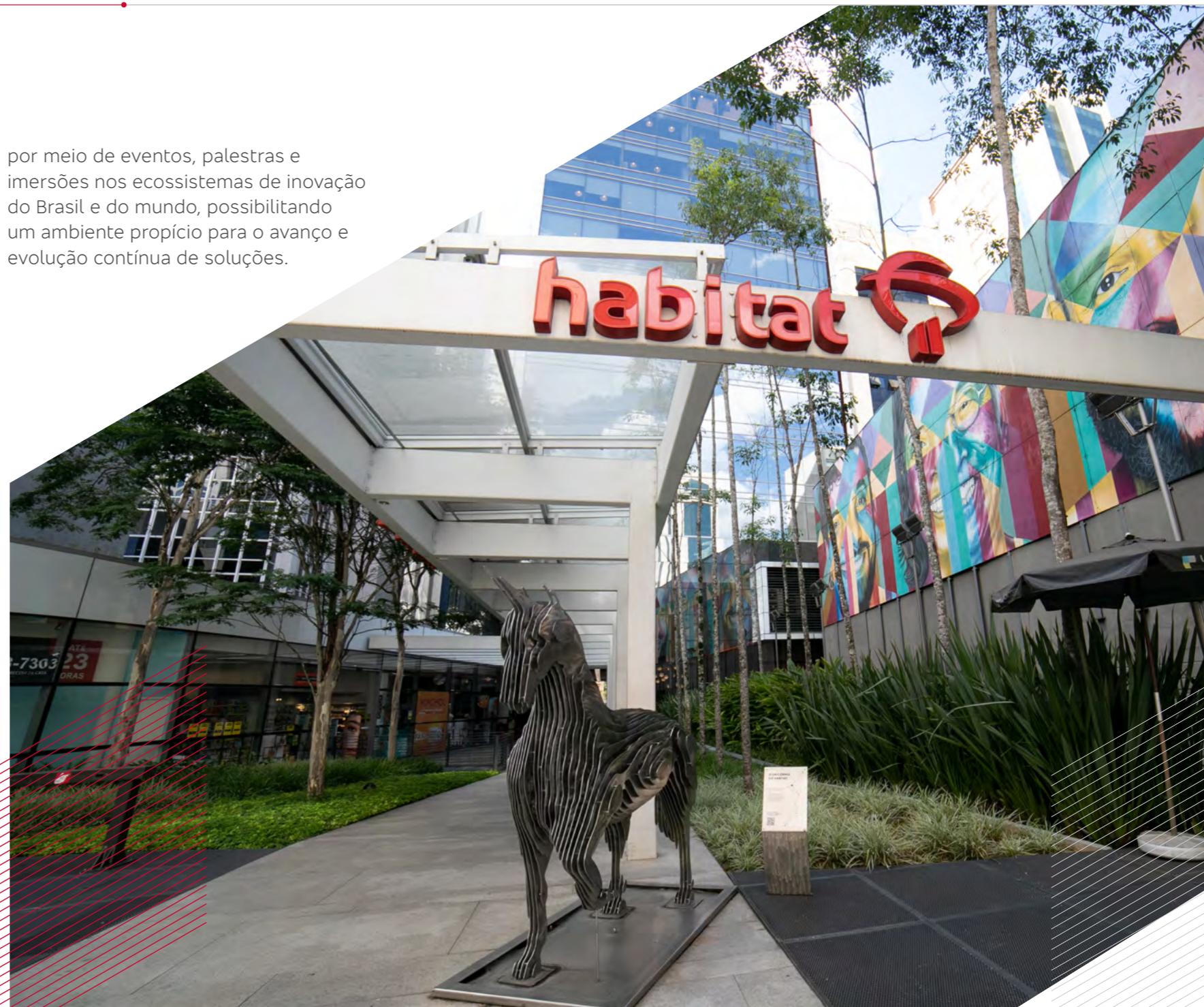
inovabra

Em nosso ecossistema de inovação – o Inovabra –, estimulamos e apoiamos o desenvolvimento de soluções que causam impacto na vida e na experiência dos nossos clientes. Isso é feito por meio de uma estratégia que integra intraempreendedorismo, *open innovation* e *corporate venture capital*.

Adotamos uma abordagem descentralizada, fomentando a inovação dentro e fora da organização por meio do trabalho colaborativo. Conectamos funcionários, áreas de negócio e de tecnologia, clientes, empresas, *startups*, parceiros tecnológicos, investidores e mentores, com o objetivo de gerar negócios, compartilhar tendências, explorar, sugerir e experimentar novas tecnologias, fomentar novos produtos e serviços, além de incorporar novas funcionalidades ou melhorias aos já existentes.

Apoiando uma cultura de inovação, capacitamos profissionais de diversas áreas, oferecendo ferramentas e expandindo seu repertório inovador,

por meio de eventos, palestras e imersões nos ecossistemas de inovação do Brasil e do mundo, possibilitando um ambiente propício para o avanço e evolução contínua de soluções.





- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o **inovação e tecnologia**
- o privacidade e segurança da informação



para mais informações, acesse: [inovabra](#)

O inovabra é composto pelos seguintes programas:

Estratégia e portfólio: equipe de innovation partners que trabalha de forma consultiva na discussão de prioridades conforme direcionadores estratégicos dos domínios e áreas de negócios, apoiando na condução das iniciativas desde a etapa de concepção, até o processo de construção de case e validação do modelo de negócio. O objetivo é gerar soluções inovadoras para proporcionar melhores experiências aos nossos clientes, otimizar produtos e serviços existentes, expandir para negócios adjacentes e aumentar participação em novos mercados.

Laboratório unificado e colaborativo: centraliza as nossas áreas de tecnologia e grandes parceiros com um ambiente seguro para teste de tecnologias de fronteira. O modelo proporciona ganhos em eficiência operacional, em prototipação, experimentação, provas de conceito, lançamentos e soluções de novos desafios. Nosso laboratório conta também com um Sandbox que possibilita o teste de soluções simulando o nosso ambiente produtivo, o que garante experimentações mais acuradas

reduzindo incertezas de integração e o time-to-market de inovação.

Open innovation: em um ambiente de coinovação físico e digital, grandes empresas, *startups*, investidores e mentores trabalham de forma colaborativa para inovar e gerar negócios. Hoje, esse ambiente conta com mais de 230 *startups* e 82 grandes empresas. Para ampliar as oportunidades, o ambiente de coinovação tem parceria com nove centros de inovação: Porto Digital, Gyntec, Artemisia, Nexus, Acate, Hotmilk, Hospital do Amor, 100 Open Startups e Manaus Tech Hub - Sidia.

Corporate venture: Fundo de capital proprietário para investimentos estratégicos em *startups* e empresas de alto crescimento com tecnologias e/ou modelos de negócios inovadores. Em 2022, investimos em sete *startups*.

Time multidisciplinar: analistas e pesquisadores, em constante interação com universidades e institutos de pesquisa, se aprofundam no estudo de tecnologias emergentes, tendências de mercado e propostas inovadoras de modelos

de negócio. Também desenvolvem projetos-piloto e conduzem experimentações com tecnologias emergentes, como super apps, inteligência artificial, *blockchain*, DeFi (finanças descentralizadas), CBDCs e ativos digitais, IoT (internet das coisas), computação quântica, entre outras. Em 2022, foram realizados 82 estudos e 9 projetos com novas tecnologias.

cultura e comunicação

Acreditamos que promover a inovação é papel de cada profissional do Bradesco. Por isso, contamos com uma iniciativa para fomentar hábitos, comportamentos e competências de inovação e intraempreendedorismo, por meio de quatro pilares:

- 1. Capacitar:** produção de conhecimento e estímulo a adoção de novas habilidades e atitudes
- 2. Conectar:** fomento de atitudes inovadoras conectando pessoas em uma comunidade de intraempreendedorismo

3. Comunicar: criação de repertório de inovação, tecnologias emergentes e modelos de negócio por meio de eventos, *reports* e *newsletters*

4. Realizar: desenvolvimento de projetos inovadores

Desde seu lançamento em março de 2020, o programa já impactou mais de 450 funcionários. Este grupo de influenciadores, que representam mais de 80% das áreas do Bradesco, tem acesso a mais de 100 horas de capacitação (síncrono e assíncrono), conteúdo e eventos exclusivos, mentoria e suporte da comunidade. Estas ações geram como resultado desafios reais de inovação que colocam em prática todo o conhecimento adquirido no programa.

Para toda a organização, foram mais de 100 eventos com participação de especialistas de mercado e executivos para geração de repertório sobre os principais temas sobre tendências de negócios e tecnologia. Afinal, inovação é um papel de todos e todas.



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o **inovação e tecnologia**
- o privacidade e segurança da informação



reconhecimentos

- o Fomos contemplados com prêmios em quatro categorias no “Open Summit Awards”, o maior evento do ecossistema Open do Brasil: Gerenciador Financeiro Pessoa Jurídica, Gerenciador Financeiro Pessoa Física (next), Iniciador de Pagamentos e “O Radar Open Finance”, como melhor plataforma do Brasil.
- o Na premiação “100+ Inovadoras no Uso de TI” realizado pela IT Mídia, fomos vencedores com o case: “Experiências digitais integradas”.
- o Fomos destaque no Ranking 100 Open Startups, conquistando o TOP 1 na categoria bancos, e TOP 10 em “Open Corps” no ranking geral. O inovabra (nosso ecossistema de inovação) também ficou no TOP 10 no ranking de ecossistemas, além de ter um prêmio com seu próprio nome no evento: “Reconhecimento inovabra ESG”.
- o No Prêmio Valor Inovação Brasil 2022, ficamos em 2º lugar na categoria bancos, e no ranking geral, ficamos no 36º lugar entre as 150 empresas mais inovadoras.
- o Ficamos no Top 100 Corporate Startup Stars (CSS), prêmio mundial de Open Innovation.
- o No Banking Transformation 2022, fomos reconhecidos nas categorias:
 - Canais Digitais - case: “Consolidador de Investimentos - Invest+ Bradesco”
 - Open Banking - case: “Gerenciador Financeiro e ofertas de valor ao cliente usando dados do ecossistema financeiro”
 - Autoatendimento - Bradesco Seguros, case - “Transformação dos Canais de Atendimento”
 - ESG - Bitz (agora Digio), case - “Bitz e Gerando Falcões: propósito na prática, inclusão na veia”

Pelo terceiro ano consecutivo fomos reconhecidos na premiação Innovation in Digital Banking Awards, e dessa vez, com o título de destaque global em “Transformação Digital” pela revista *The Banker*, do grupo Financial Times – um dos mais respeitados jornais de economia e negócios do mundo.

no radar

Mantendo a cultura vanguardista no uso de tecnologia e uma jornada marcada pela centralidade no atendimento ao cliente, estamos sempre atentos às inovações tecnológicas e seu impacto na evolução dos comportamentos e modelos de negócio da Organização. Nesse sentido, estudamos, testamos e buscamos oportunidades de negócio relacionadas às tecnologias do momento e do futuro, como *blockchain*, ativos digitais, *edge computing*, IoT, metaverso, inteligência artificial, computação quântica, entre outros. Dessa forma, adicionamos ainda mais valor aos nossos clientes, centro de nossas ações e inspirações. Acreditamos que esse é o caminho para seguirmos protagonizando nos diversos segmentos e áreas em que atuamos, e consolidarmos, ano a ano, a nossa solidez diante de novos desafios.

Estudamos oportunidades relacionadas às tecnologias do momento e do futuro para agregar ainda mais valor aos serviços oferecidos aos nossos clientes

- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o **privacidade e segurança da informação**

privacidade e segurança da informação

GRI 3-3

Adotamos processos que acompanham a evolução digital para garantir segurança e privacidade de dados aos nossos clientes

Conforme as soluções digitais se ampliam e cada vez mais se integram ao nosso dia a dia, crescem também as preocupações relacionadas a violações de privacidade e segurança. Por isso, mantemos rigorosos controles quanto aos processos, procedimentos, normas e políticas que atendem aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Buscamos garantir maior segurança nas soluções financeiras que oferecemos, ao mesmo tempo que acompanhamos a evolução digital no âmbito nacional e internacional, mantendo sinergia entre as áreas de segurança corporativa, riscos, de tecnologia e de negócios.

Aplicamos as melhores práticas relacionadas à privacidade e proteção de dados pessoais em atendimento aos titulares, seguindo *frameworks* de segurança, atendendo as normas internas, reguladores e legislações, destacando as diretrizes do Banco Central do Brasil (BCB) e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).





- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o **privacidade e segurança da informação**

gestão da privacidade e segurança da informação

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

COMITÊS DE GOVERNANÇA DE RISCOS (GERENCIAMENTO DE RISCOS, ACOMPANHAMENTO DE RISCOS, COMITÊ DE RISCOS E COGIRAC)

Discutir, identificar, propor e analisar soluções de Segurança da Informação para produtos, processos e serviços da organização, no âmbito de rotinas e sistemas informatizados que resultem em impacto corporativo, a partir da avaliação prévia pelo Departamento de Segurança Corporativa.

COMISSÃO DE SEGURANÇA CORPORATIVA

Direcionar e definir estratégias relacionadas ao suporte, aos processos e à conformidade, relativos à Segurança Corporativa

COMITÊ EXECUTIVO DE PLDFT/SANÇÕES E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO/CYBER

Assegurar, no âmbito da Organização Bradesco, o direcionamento e as definições estratégicas relacionadas ao suporte, aos processos e a conformidade, relativos à Segurança Corporativa, bem como assegurar a conformidade de processos e de procedimentos relacionados aos assuntos "prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo."

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- Gerir as revisões, atualizações e publicações dos Regimentos, Políticas, Normas e Comunicados de Segurança Corporativa
- Identificar e avaliar a conformidade e os riscos de Segurança da Informação e Cibernética, coonsonante à metodologia de reiscos corporativa
- Disseminar a cultura de proteção e privacidade de dados pessoais nas Empresas do Conglomerado Prudencial, definir políticas e diretrizes que contribuam para esse objetivo
- Gerir e manter o Programa Corporativo de Conscientização e Educação em Segurança da Informação para a organização
- Fazer a Governança, de acordo com regras e princípios de Segurança da Informação, aplicados aos Fornecedores e Parceiros
- Gerir o *framework* do Modelo Operacional de Segurança da Informação (Mosi)
- Elabora e acompanha o Plano Diretor de Segurança da Informação
- Assessorar o negócio a prover soluções com segurança e usabilidade atuando como interface entre áreas de negócio, demais áreas da Segurança Corporativa



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o **privacidade e segurança da informação**

segurança da informação e risco cibernético SASB FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.3

No Bradesco, fazemos a gestão da Segurança da Informação e do Risco Cibernético tendo como pilares fundamentais a [Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibernética](#) e a [Diretiva de Privacidade](#). Esses documentos orientam sobre o uso de sistemas internos e o tratamento de dados pessoais, mantendo como foco a preservação da integridade, a disponibilidade, a confidencialidade dos dados e a privacidade dos clientes, funcionários, colaboradores e dos ativos de informação.

Diferentes equipes, com papéis e responsabilidades bem-definidos, compõem nossa estrutura de segurança corporativa e atuam para manutenção de arcabouço normativo atualizado; identificação, monitoramento e gerenciamento de riscos e tendências; conscientização e adoção das melhores práticas aplicáveis, garantindo *compliance* regulatório e legal.

Nesse sentido, atualizamos o nosso *framework* de segurança, considerando o novo contexto digital, com a cibersegurança como ponto-chave e um dos pilares de tecnologia e de processos, estabelecendo a proteção dos dados da Organização, resiliência, e estrutura para identificação de ameaças, detecção, resposta e procedimentos de recuperação em casos de ataques cibernéticos.

Mantemos um conjunto de controles, representados por políticas, normas, processos e procedimentos em conjunto com soluções de TI e capital humano, capazes de atender aos princípios de proteção relativos à confidencialidade, disponibilidade e integridade das informações. Esses são constantemente atualizados, contribuindo para que nossos procedimentos estejam sempre alinhados às melhores práticas e aos *frameworks* de mercado em processos, metodologia na gestão do risco cibernético, bem como prevenção e tratamento de incidentes de segurança da informação e cibernéticos.

Para tanto, realizamos as seguintes atividades: proteção, identificação, detecção, respostas a ameaças e recuperação de cenários de negócios.

O plano de segurança da informação e cibernética é reportado ao Comitê de Riscos, responsável por analisar o comportamento das perdas operacionais das áreas de negócios e demais dependências e garantir a eficácia dos processos e controles adotados. Nesse plano também contemplamos disciplina específica para tratamento e avaliação de terceiros.

O nosso processo de prevenção a ataques cibernéticos é certificado pela ISO 27001, que abrange temas como Segurança Lógica, Infraestrutura, Gestão de Armazenamento e Operação de Tecnologia da Informação. Contempla testes regulares para identificação e tratamento de vulnerabilidades e/ou quaisquer não conformidades.



- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o **privacidade e segurança da informação**

Realizamos anualmente exercícios de contingência de infraestrutura tecnológica para os ambientes de Disaster Recovery, simulando ocorrências de catástrofes, como desastres naturais e tecnológicos, e proporções de impacto. Da mesma forma, realizamos testes de simulação de ataques cibernéticos periodicamente por meio de testes de vulnerabilidades em nossa infraestrutura e aplicações, antecipando a visibilidade de possíveis fragilidades nos ambientes e possibilitando realizar as correções necessárias de forma antecipada.

Mantemos o Programa de Conscientização e Educação em Segurança da Informação e Cibernética, abordando temas fundamentais de forma didática e atrativa para ampliar a conscientização e o conhecimento do nosso público interno.

Além do programa para funcionários, investimos continuamente em soluções educativas para o público externo. Mantemos, por exemplo, o site [Bradesco Segurança](#), com orientações e dicas de prevenção contra golpes e fraudes, buscando aprimorar as barreiras de segurança junto aos usuários.



Com o Programa de Conscientização e Educação em Segurança da Informação e Cibernética, ampliamos o conhecimento do nosso público interno sobre o tema





- o onde nosso cliente precisar
 - experiência do cliente
 - acessibilidade
 - satisfação do cliente
- o cidadania financeira
- o inovação e tecnologia
- o **privacidade e segurança da informação**

privacidade e proteção de dados SASB FN-CF-220a.1

Garantir a proteção dos dados pessoais e a privacidade dos nossos clientes e usuários faz parte dos nossos valores, está presente em nosso Código de Conduta Ética e em nossas prioridades. Por isso buscamos atender as legislações e regulamentações sobre o tema, além de adotarmos as melhores práticas internacionais. Com o estabelecimento da Lei nº 13.709/2018 – a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), aprimoramos nossos processos e controles, desenvolvendo um amplo programa de privacidade. A iniciativa é gerenciada por uma área dedicada e temos um encarregado pela proteção de dados (DPO), apoiado pela Alta Administração e pelo programa Champions de Privacidade, pelo qual as dependências são ativamente engajadas no tema.

Também mantemos políticas, normas e documentos complementares, como os guias orientativos, que são constantemente atualizados e divulgados para todos os funcionários e parceiros, para que conheçam as diretrizes e seus papéis e responsabilidades.

Em nossos sites e aplicativos, disponibilizamos aos nossos clientes e sociedade em geral a Diretiva de Privacidade, com informações sobre proteção de dados, privacidade e tratamentos realizados, além de Avisos de Privacidade específicos. No site [Bradesco Segurança](#), identificamos nosso DPO e o meio para contatá-lo, além de disponibilizarmos informações relevantes, como respostas às dúvidas mais frequentes. O atendimento aos direitos dos titulares de dados é facilitado em nossos canais digitais e de atendimento, como SAC, rede de agências e o e-mail dpo@bradesco.com.br, pelos quais, em 2022, processamos mais de 360 mil solicitações.

Investimos na educação e conscientização dos nossos funcionários, com um amplo programa que inclui contínuas ações de comunicação, palestras técnicas, treinamentos e material audiovisual, em parceria com a Unibrad – Universidade Corporativa Bradesco.

O tratamento de dados pessoais em nossas operações é fundamentado em diferentes exigências legais, como a LGPD e, sempre que aplicável, o cliente poderá alterar suas permissões.

Adotamos o conceito *privacy by design / by default* para assegurarmos que todos os projetos de novos produtos e serviços sejam desenvolvidos com a garantia de privacidade e proteção de dados. Além disso, fazemos permanente avaliação de riscos de privacidade e mantemos atualizado o inventário dos tratamentos de dados pessoais em nossas linhas de negócios. O cuidado com a proteção de dados e privacidade também se estende para terceiros, como nossos fornecedores e parceiros de negócios.

Como detalhamos em Segurança da Informação e Risco Cibernético, adotamos uma série de medidas para prevenção de incidentes de segurança. Assim, se identificarmos a ocorrência de incidente, todas as providências são tomadas para sua rápida resolução, incluindo, quando aplicável, a comunicação aos titulares envolvidos e órgãos reguladores.

Em 2022, nossa Ouvidoria não identificou manifestações relacionadas à violação de privacidade de cliente e vazamento, furtos ou perda de dados de clientes. Porém, nossas equipes de monitoramento detectaram um único incidente, relacionado exclusivamente à Bradesco Financiamentos. Publicamos comunicado ao mercado em 13 de maio de 2022, no nosso [site de relação com investidores](#) e adotamos todas as medidas necessárias para a solução do incidente. **GRI 418-1 | SASB FN-CB-230a.1, FN-CF-230a.1**



para mais informações, acesse:

[Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibernética](#)
[Bradesco Segurança](#)
[Segurança da Informação](#)
[Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3](#)



saiba mais

em [canais corporativos de denúncia](#)



nossas pessoas

Nosso capital humano expressa uma cultura organizacional pautada pelo respeito, transparência, ética, inclusão e diversidade.

- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

REFERÊNCIAS DO CAPÍTULO

Temas materiais:

Diversidade, equidade e inclusão; Ética, integridade e transparência; Gestão do Capital Humano; Privacidade e Segurança de Dados

Capitais IIRC:

Humano; Social e de Relacionamento



- cultura organizacional
- perfil dos funcionários
- atração e retenção de talentos
- experiência do funcionário
- desenvolvimento e capacitação
- desempenho, competências e sucessão
- benefícios
- diversidade, equidade e inclusão
- sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

cultura organizacional

Adotamos um modelo de gestão de pessoas pautado na excelência, no respeito e na transparência

A base dos nossos negócios são as pessoas. É por meio delas – e para elas – que atuamos em prol do desenvolvimento sustentável. Por isso, empenhamo-nos em atrair, desenvolver e reter os talentos mais adequados para cada linha de negócio, refletindo a diversidade de nossos clientes e usuários.

Assim, adotamos um modelo de gestão de pessoas pautado na excelência, no respeito e na transparência em nossas relações. Valorizamos seu desempenho e reconhecemos seu potencial de realização, proporcionando oportunidades em um ambiente saudável, seguro e ético, alinhados ao propósito do Bradesco.

Em nosso Código de Conduta Ética compartilhamos nossos princípios e política de relacionamento. Guia prático de conduta pessoal e profissional no dia a dia de trabalho, o documento é constantemente atualizado e está disponível para todos os funcionários, já no momento de sua admissão, contribuindo com o fortalecimento da nossa cultura, alinhado à estratégia dos negócios e da Organização.

Nossa estrutura de Recursos Humanos, contempla áreas que estão à frente da gestão de pessoas, da saúde e bem-estar, da diversidade, equidade e inclusão, do desenvolvimento do capital humano, projetos de pesquisa, inovação e análises de dados. Fazendo uso das melhores práticas de People



Analytics, nossa área de Inteligência de Dados possui engenheiros e especialistas em *business intelligence* que coletam, organizam e analisam dados de nossa equipe com foco

em subsidiar a tomada de decisão nos processos de gestão, otimizando recursos e alcançando os melhores resultados por meio de ferramentas e metodologias de análises de dados.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

perfil dos funcionários

Somos um time com mais de 88 mil pessoas dedicadas a contribuir cotidianamente com o desenvolvimento do Bradesco

Estamos presentes em todo o território nacional, focados em nos manter como uma instituição resiliente e sustentável, capaz de gerar valor para todos os nossos *stakeholders*. **GRI 2-7**



88.381 funcionários
GRI 2-7

51%
mulheres

49%
homens



28%
funcionários negros

5%
funcionários com deficiência



- o cultura organizacional
- o **perfil dos funcionários**
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS, POR GÊNERO E REGIÃO GRI 2-7

NORTE

3.406

1.581

1.825

BRASIL

87.800

44.641

43.159

CENTRO-OESTE

4.421

2.038

2.383

SUL

10.921

5.458

5.463

SUDESTE

56.794

29.979

26.815

NORDESTE

12.258

5.585

6.673

NÚMERO TOTAL DE TRABALHADORES QUE NÃO SÃO EMPREGADOS E CUJO TRABALHO É CONTROLADO PELA ORGANIZAÇÃO GRI 2-8

	2019	2020	2021	2022
Profissionais terceiros a serviço da Organização - colaboradores	12.466	9.433	9.579	8.332
Estagiários	2.236	1.118	2.010	1.915

Nota: "Não empregados": incluem-se as pessoas alocadas pelas empresas contratadas para a prestação dos serviços previstos nos contratos (prestadores de serviços), os parceiros de negócios (correspondentes bancários, formalizadores de negócios, estipulantes), reguladores, oficiais de justiça e o agente de integração IEL-Instituto Euvaldo Lodi.

Colaborador: "não empregado" alocado dentro das instalações da Organização para a prestação do serviço contratado. São exemplos de suas atividades: consultores, desenvolvedores de sistemas, vigilantes, profissionais de limpeza/manutenção, leiloeiros, médicos do trabalho, etc.

Nota: Nos números totais de empregados não são considerados os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária, exterior e expatriados e os colaboradores terceiros.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o **atração e retenção de talentos**
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

atração e retenção de talentos

GRI 3-3

Buscamos talentos dentre os mais diversos perfis de profissionais, para melhor compreensão e pleno atendimento de nossos clientes em sua diversidade

Atrair, desenvolver e reter talentos é essencial para entregarmos o nosso propósito como Organização. Nestes 80 anos de atuação, continuamos reconhecendo o valor da pluralidade, do respeito e buscamos proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável para garantir a atração e a retenção de talentos, seu engajamento e satisfação, que se refletem em nossa forma de atuar e atender aos clientes.

Também estamos comprometidos com a diversidade, potencializando o letramento de toda Organização, para que sejam cada vez mais capazes de recrutar e acolher pessoas diversas e de diferentes perfis.

INDICADORES GERAIS DE DIVERSIDADE NO QUADRO FUNCIONAL (%)

SASB FN-AC-330A.1, FN-IB-330A.1

	2019	2020	2021	2022
Por gênero				
Feminino	50,27	50,52	51,02	50,84
Masculino	49,73	49,48	48,98	49,16
Por faixa etária				
Até 30 anos	38,52	34,30	31,11	30,16
De 30 a 50	54,04	57,78	59,90	60,33
Acima de 50	7,44	7,92	8,99	9,51
Por raça/etnia				
Brancos	71,90	71,28	70,52	69,86
Negros	26,50	26,51	27,41	28,11
Amarelos	1,50	1,51	1,34	1,28
Indígenas	0,10	0,15	0,14	0,14
Não declarado	0,50	0,55	0,59	0,61
PcDs	4,10	4,69	4,88	4,70

Nota: Na tabela são considerados funcionários em território brasileiro e aprendizes. Nosso objetivo é manter acima de 25% de pessoas negras no nosso quadro total de funcionários, até 2025.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o **atração e retenção de talentos**
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

Zelamos para que nossos contratados experimentem soluções inovadoras de aprendizagem que facilitem o seu desenvolvimento profissional e contribuam para a construção de uma carreira sólida e duradoura em nossa Organização.

Empenhamo-nos em entregar uma Proposta de Valor ao Empregado (do inglês Employee Value Proposition - EVP) atrativa para novos talentos e para funcionários que já trabalham na Companhia. A maior parte de nosso quadro ingressa por meio de cargos de base, favorecendo a imersão na cultura Bradesco, assim como o de desenvolvimento alinhado aos objetivos de cada um.

Valorizamos o desenvolvimento profissional e a construção de uma carreira sólida e duradoura em nossa Organização

atração

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

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

FUNCIONÁRIOS E APRENDIZES CONTRATADOS EM TERRITÓRIO BRASILEIRO GRI 401-1

	2019		2020		2021		2022	
	Nº	Taxa (%)						
Total	9.093	9,34	2.329	2,60	5.820	6,67	9.098	10,29
Por faixa etária								
Abaixo de 30 anos	8.136	8,36	1.898	2,12	4.584	5,25	6.506	7,36
Entre 30 e 50 anos	954	0,98	426	0,48	1.200	1,37	2.552	2,89
Acima de 50 anos	3	0,00	5	0,01	36	0,04	40	0,05
Por gênero								
Homens	4.761	4,89	1.183	1,32	2.792	3,20	4.692	5,31
Mulheres	4.332	4,45	1.146	1,28	3.028	3,47	4.406	4,99
Por região								
Norte	501	0,51	233	0,26	316	0,36	291	0,33
Nordeste	1.158	1,19	66	0,07	662	0,76	686	0,78
Centro-Oeste	481	0,49	85	0,09	307	0,35	522	0,59
Sudeste	5.817	5,98	1.677	1,87	3.784	4,34	6.476	7,33
Sul	1.136	1,17	268	0,30	751	0,86	1.123	1,27

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

MOVIMENTAÇÕES INTERNAS POR GÊNERO

	2019		2020		2021		2022	
	Nº	Taxa (%)						
Homens	8.794	49,70	6.873	51,50	9.763	51,40	8.050	51,40
Mulheres	8.912	50,30	6.474	48,50	9.234	48,60	7.610	48,60
Total	17.706	100,00	13.347	100,00	18.997	100,00	15.660	100,00

Nota: Não são considerados os funcionários do exterior, os expatriados e os colaboradores terceiros. Em 2022, a taxa total de ocupação de vagas, a partir de recrutamento interno, foi de 63%.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o **atração e retenção de talentos**
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

aprendizes e estagiários

Implantado na Organização em 2004, o Programa Jovem Aprendiz é realizado em parceria com a Fundação Bradesco e outras instituições qualificadas (Ciee e Espro), contemplando os centros administrativos e agências em todo o país.

Em 2021, passamos a divulgar todas as oportunidades no nosso site de carreiras, assegurando, assim, maior visibilidade para as vagas. O modelo do processo foi adaptado, e para melhor experiência e segurança dos candidatos, toda a seleção é realizada de forma digital.

Em 2022, nossos processos seletivos para estagiários contaram com mais de 51 mil inscritos e 4.073 jovens avaliados em entrevistas e dinâmicas de grupo. Finalizamos o ano com 1.915 estagiários e 526 aprendizes.

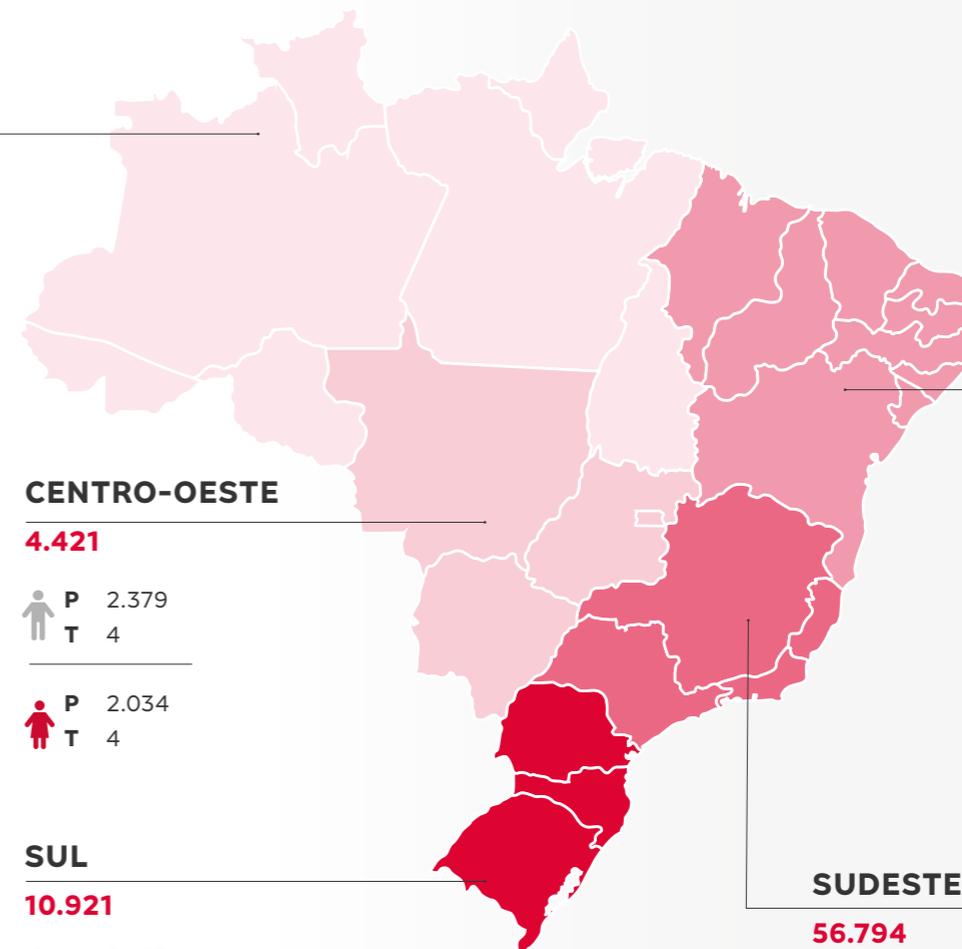
FUNCIONÁRIOS PERMANENTES E TEMPORÁRIOS POR GÊNERO E POR REGIÃO GRI 2-7

NORTE

3.406

P 1.823
 T 2

P 1.566
 T 15



CENTRO-OESTE

4.421

P 2.379
 T 4

P 2.034
 T 4

SUL

10.921

P 5.457
 T 6

P 5.438
 T 20

NORDESTE

12.258

P 6.666
 T 7

P 5.563
 T 22

SUDESTE

56.794

P 26.704
 T 111

P 29.777
 T 202

P Permanentes
T Temporários
 Homens
 Mulheres

Nota: Nos números totais de empregados não são considerados os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária, exterior e expatriados e os colaboradores terceiros.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o **atração e retenção de talentos**
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

programas de atração e retenção de talentos

Adotamos uma série de práticas que visam atrair talentos e reter nossos profissionais.

Os Programas Aprendiz, Estágio, Estágio de Férias, Programas dedicados a Pesquisas Acadêmicas são celeiros importantes, fortalecem nossa visão de desenvolvimento e carreira.

Contamos com um processo robusto de avaliação que inclui 100% do nosso quadro. A partir dessas avaliações e da constante presença de nossos Consultores Internos (BPs) são realizados alinhamentos com as áreas de negócios e ações de retenção são propostas de forma personalizada, vinculadas a cada modelo de negócio e ao momento de carreira do profissional.



saiba mais

em [desenvolvimento e capacitação](#)

people analytics

Com o propósito de fomentar uma gestão de pessoas também orientada por dados (*data driven*), temos um time de People Analytics que, a partir de ferramentas de análise de dados e aplicação do conhecimento de negócios, provê informações, indicadores e *insights*, permitindo aos líderes da Organização uma tomada de decisão mais assertiva.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o **atração e retenção de talentos**
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

FUNCIONÁRIOS E APRENDIZES EM TERRITÓRIO NACIONAL QUE DEIXARAM A EMPRESA GRI 401-1

	2019		2020		2021		2022	
	Nº	Taxa (%)	Nº	Taxa (%)	Nº	Taxa (%)	Nº	Taxa (%)
Total	10.493	10,78	10.818	12,08	9.398	10,77	8.875	10,04
Por faixa etária								
Abaixo de 30 anos	3.270	3,36	3.518	3,93	3.324	3,81	3.045	3,45
Entre 30 e 50 anos	4.747	4,88	5.547	6,19	5.056	5,79	4.961	5,61
Acima de 50 anos	2.476	2,54	1.753	1,96	1.018	1,17	869	0,98
Por gênero								
Homens	5.193	5,34	5.615	6,27	5.008	5,74	4.460	5,05
Mulheres	5.300	5,45	5.203	5,81	4.390	5,03	4.415	5,00
Por região								
Norte	432	0,44	1.236	1,38	323	0,37	334	0,38
Nordeste	1.267	1,30	396	0,44	1.062	1,22	969	1,10
Centro-Oeste	593	0,61	645	0,72	540	0,62	535	0,60
Sudeste	6.633	6,82	7.068	7,89	6.047	6,93	5.771	6,53
Sul	1.568	1,61	1.473	1,64	1.426	1,63	1.269	1,44

ROTATIVIDADE EM TERRITÓRIO NACIONAL (TURNOVER)¹ GRI 401-1

	2019		2020		2021		2022	
	Nº	Taxa (%)	Nº	Taxa (%)	Nº	Taxa (%)	Nº	Taxa (%)
Total	9.793	10,06	6.574	7,34	7.609	8,72	8.987	10,17
Por faixa etária								
Abaixo de 30 anos	5.703	5,86	2.708	3,02	3.954	4,53	4.776	5,40
Entre 30 e 50 anos	2.851	2,93	2.987	3,33	3.128	3,58	3.757	4,25
Acima de 50 anos	1.240	1,27	879	0,98	527	0,60	455	0,51
Por gênero								
Homens	4.977	5,11	3.399	3,79	3.900	4,47	4.576	5,18
Mulheres	4.816	4,95	3.175	3,54	3.709	4,25	4.411	4,99
Por região								
Norte	467	0,48	735	0,82	320	0,37	313	0,35
Nordeste	1.213	1,25	231	0,26	862	0,99	828	0,94
Centro-Oeste	537	0,55	365	0,41	424	0,49	527	0,60
Sudeste	6.225	6,40	4.373	4,88	4.916	5,63	6.124	6,93
Sul	1.352	1,39	871	0,97	1.089	1,25	1.196	1,35

¹Rotatividade: adotamos a fórmula proposta pelo GRI, em que se divide por 2 a soma de admitidos com demitidos no período, e o resultado, pelo total de funcionários ao final do período.



para mais
informações,
acesse:

[planilha de
indicadores ASG](#)



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o **experiência do funcionário**
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

experiência do funcionário

Reconhecemos a relação positiva entre a satisfação dos nossos funcionários e a geração de valor para os nossos clientes

Criar as condições para que as nossas experiências de vida no trabalho sejam as melhores possíveis é parte de um processo permanente de colaboração, de trocas, de comunicação, de sintonia e de valores compartilhados que engajam e fortalecem compromissos. Reconhecemos a relação positiva entre a satisfação dos nossos funcionários e a geração de valor para os nossos clientes, proporcionando melhores jornadas.

Investimos constantemente na valorização e no desenvolvimento profissional e humano dos nossos funcionários. Nosso cuidado com as pessoas está expresso na [Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização](#) e tem sido reconhecido por diversos índices e prêmios.



Reconhecimentos

- o Índice BLOOMBERG 2022 de Igualdade de Gênero (Bloomberg) pela quarta vez consecutiva
- o Certificação TOP EMPLOYERS BRASIL 2022 (Top Employers Institute). Excelência em gestão de pessoas e *employer branding*
- o GPTW GESTÃO SAUDÁVEL 2022 (GPTW) – reconhecido em 1º lugar pelo bom ambiente de trabalho proporcionado
- o GPTW Melhores Empresas para Trabalhar – Mulher 2022
- o GPTW Melhores Empresas para Trabalhar – Étnico Racial 2022
- o GPTW Melhores Empresas para Trabalhar – PCD 2022
- o Melhores Programas de Estágio - Ciee
- o Prêmio Excelência em Gestão de Pessoas - Gestão RH & FGV Company
- o LinkedIn Top Companies Brasil 2022 - LinkedIn
- o Melhores Empresas em Práticas e Ações da Diversidade – Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial, parceria com a TV Cultura
- o Carreira dos Sonhos – Cia de Talentos
- o Prêmio Lugares Incríveis para Trabalhar – FIA Employee Experience (FEEx)



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o **experiência do funcionário**
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

pesquisa de clima organizacional

Para acompanhar e continuamente melhorar a satisfação e o engajamento dos nossos funcionários, realizamos diversas pesquisas em que todos são convidados a participar voluntariamente.

Em 2022, nossos funcionários participaram de pesquisas de clima organizacional, realizadas por institutos especialistas no tema, com garantia de sigilo e não identificação de respondentes. Com base em uma das pesquisas, aplicável a 100% dos nossos funcionários, atingimos o índice de satisfação de 83%. Ouvimos nossas pessoas, analisamos os dados, verificamos as percepções e criamos planos de ação em conjunto com outros projetos para alinharmos tanto a experiência do funcionário como a nossa cultura em diversas situações.

Foram avaliados aspectos como ambiente e a experiência de trabalho, propósito, felicidade, estresse, benefícios, remuneração, confiança, desenvolvimento profissional, ética, cidadania e responsabilidade social das empresas. O engajamento dos funcionários foi um item avaliado considerando o Índice de Clima Organizacional.

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



saiba mais

em [indicadores gerais de diversidade no quadro funcional](#)

PORCENTAGEM DE ENGAJAMENTO POR GÊNERO (%)

	2019	2020	2021	2022
Homens	85	80	86	83
Mulheres	84	81	85	83

TAXA DE ENGAJAMENTO DE FUNCIONÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA (%)

Idade	2019	2020	2021	2022
18 a 22	ND	89,5	89,6	90,1
23 a 26	ND	83,2	85,0	83,6
27 a 32	ND	80,5	82,1	80,6
33 a 39	ND	81,2	82,9	80,5
40 a 49	ND	85,1	87,2	84,5
50 a 64	ND	89,2	90,4	89,1

Nota: ND=não disponível

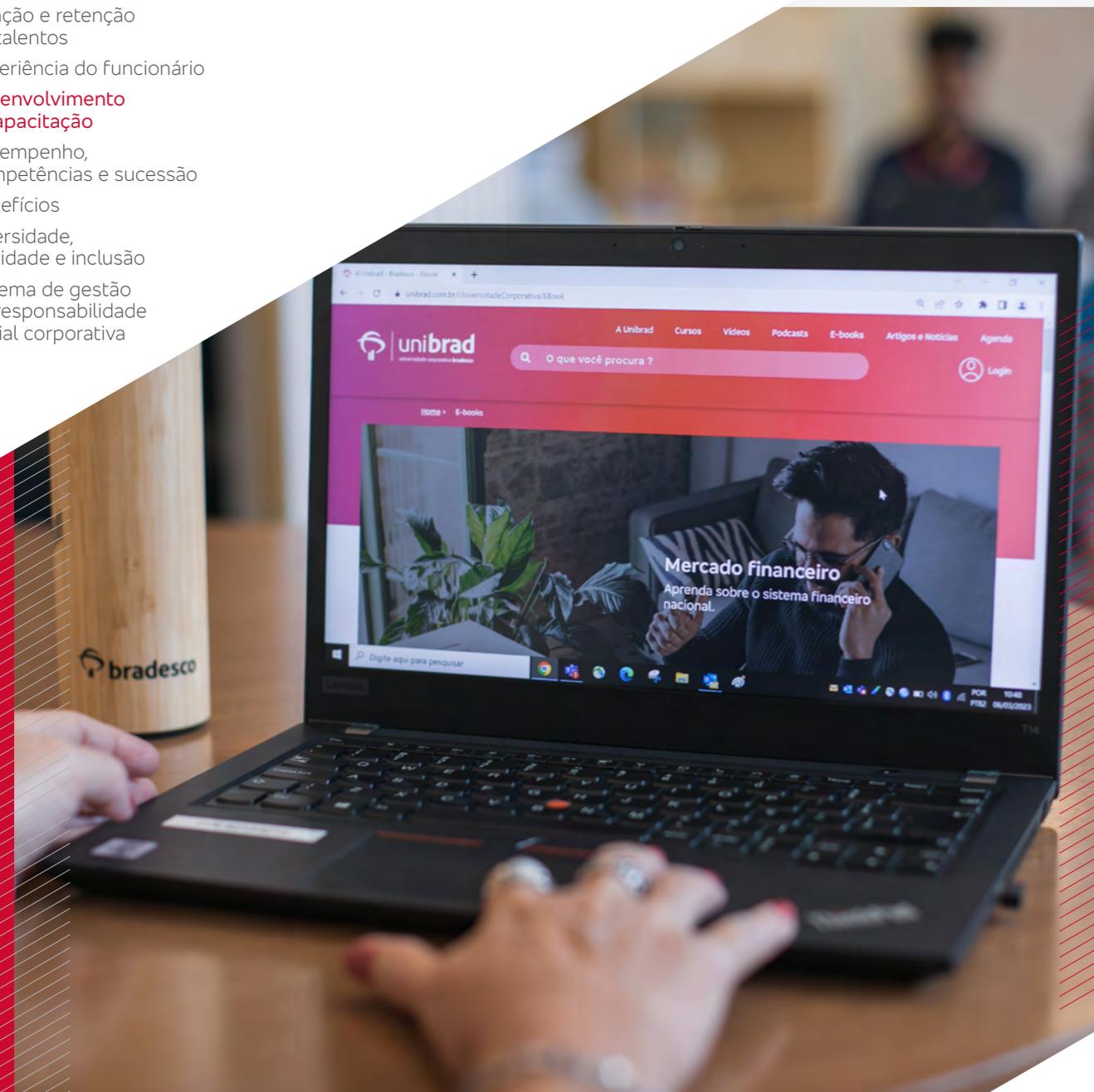
TAXA DE ENGAJAMENTO DE FUNCIONÁRIOS POR POSIÇÃO DE LIDERANÇA (%)

	2019	2020	2021	2022
Líderes	ND	85,2	87,2	85,2
Não líderes	ND	82,3	84,2	82,3

Nota: ND=não disponível



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o **desenvolvimento e capacitação**
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa



desenvolvimento e capacitação

GRI 404-2

Em 2022, tivemos mais de 2,4 milhões de participações em treinamentos, com média de 58 conteúdos consumidos por usuário

A qualificação de nosso time é um elemento relevante em nossa estratégia. Investimos constantemente em seu desenvolvimento e capacitação, porque acreditamos que são essenciais para o sucesso do nosso negócio e para maior satisfação dos nossos clientes. Focamos na promoção de experiências enriquecedoras e inovadoras no desenvolvimento de habilidades técnicas e comportamentais.

Em 2022:

- o Mais de 2,4 milhões de participações em treinamentos, com média de 58 conteúdos consumidos por usuário.
- o Mais de R\$ 115 milhões investidos em desenvolvimento e capacitação, 25,7% a mais que em 2021, com valor médio de investimento por funcionário correspondente a R\$ 1.227,64.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o **desenvolvimento e capacitação**
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

unibrad

Com 10 anos de existência, completados em maio de 2023, a Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad) tem a missão de promover a educação para a excelência profissional e a mobilidade social, além de tornar-se referência em formação de competências e lideranças, fortalecendo o valor da nossa marca e o compromisso social para a perpetuidade dos nossos negócios.

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

escolas de educação corporativa

- o Cidadania e Sustentabilidade
- o Digital
- o Excelência Operacional
- o Gente
- o Identidade Organizacional
- o Inteligência de Negócios
- o Liderança
- o Negócios
- o Relacionamento com o Cliente
- o Segurança e Solução Operacional

A partir de 2023, nossa estrutura contará também com a Escola de Risco. A nova escola terá como objetivo capacitar toda a organização em prevenção, identificação, mitigação, monitoramento e controle dos riscos, reforçando a cultura de risco e as competências técnicas e comportamentais necessárias para atuação das estruturas de negócio.

unibrad em números

Atualmente, disponibilizamos mais de 870 cursos no modelo virtual síncrono.

Entre as 2.900 soluções de aprendizagem assíncronas, destacamos a manutenção da parceria com a plataforma Descola, pela qual os funcionários podem realizar gratuitamente cursos no formato EAD, em temas diversos, como:

- o **Inteligência Emocional**
- o **Resolução de Problemas Complexos**
- o **Lifelong Learning**
- o **Mentalidade Ágil**
- o **Gestão Compartilhada**
- o **Inteligência Coletiva**
- o **Comunicação Executiva**
- o **Economia Circular**
- o **Economia Colaborativa**
- o **Thinking Environment**
- o **Vender, Comprar, Ganhar**
- o **Habilidades do Futuro**
- o **Lead: Fundamentos da Boa Liderança**
- o **Pesquisador de Tendências**

Temos, ainda, uma vasta oferta de soluções internas e parcerias com as melhores escolas de negócio do país.

No formato EAD também estão disponíveis nossos cursos obrigatórios, que devem ser realizados, por exemplo, para cumprimento de normas e regulamentos de atividades. Como exemplos, podemos destacar: Conceitos de Risco Operacional, Ética, Relacionamento com Clientes e Usuários, Integridade, Segurança da Informação e Cibernética, dentre outros.

MÉDIA DE HORAS POR TIPO DE TREINAMENTO

SÍNCRONOS



ASSÍNCRONOS





- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o **desenvolvimento e capacitação**
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

nossos programas

Programa de Integração Bradesco

Jornada Bra: tem o objetivo de contribuir para que o novo funcionário, aprendiz ou estagiário se sinta parte da Organização. Por meio do programa, a história e a cultura do Bradesco são apresentadas, acelerando a adaptação e a participação no time.

Programa de Idiomas Bradesco:

destinado aos nossos funcionários, estagiários e aprendizes, em parceria com a EF English Live disponibilizamos inglês on-line, atendendo desde o nível Básico até o Avançado, com aulas ao vivo, professor nativo, atividades diárias, recursos e ferramentas de apoio para uso da língua inglesa. O curso pode ser realizado também por meio de dispositivo móvel, a qualquer momento. Em dezembro de 2022 contabilizamos 35 mil funcionários matriculados.

Programa de Certificação

Profissional CPA10, CPA20, CEA, CGA, CGE, CFG, CFP e outras certificações: atualizamos, na plataforma integra rh, os conteúdos de aprendizagem relativos às Certificações em Investimento Anbima, viabilizando para os funcionários que desejam as certificações, um processo de estudo preparatório mais conciso, tanto voltado à obtenção destas, como também ao propósito da sua atualização e renovação.

PMD Programa de Gestão Avançada

ISE: Em parceria com o ISE Business School, o programa é oferecido aos líderes dos departamentos e da rede de agências. Consiste em aprofundar a capacidade de liderança, inovação e visão integral da empresa, potencializar a implementação e execução de estratégias e orientar ações voltadas à criação de valor. Entre os meses de maio e dezembro, realizamos uma turma em que participaram 35 superintendentes.

academia de investimentos

Nosso programa de formação para investimentos foca o desenvolvimento de capacidades técnicas, comportamentais e comerciais por meio de uma trilha que contempla discussão de cases, apresentação de trabalhos, interpretação de cenários macroeconômicos nacional e internacional, produtos de investimento, vendas consultivas, etiqueta corporativa, habilidades de negociação e humanização no mundo dos investimentos.

O objetivo é a especialização em assessoria financeira de gerentes de relacionamento das agências e das plataformas e de especialistas em investimentos.

A Academia trabalha ainda um pilar específico para estagiários em investimentos que agrega à trilha outros temas relacionados ao sistema financeiro, à renda fixa, à variável, aos derivativos, aos títulos públicos e privados, aos fundos e à previdência privada. Participam do programa 20 estagiários por ano, sendo que 95% deles estão vivenciando a primeira experiência profissional. Após o período de formação, buscam a certificação profissional CEA (Anbima) e seguem trilha de desenvolvimento específica com adaptações periódicas, até sua efetivação como especialistas de investimentos.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o **desenvolvimento e capacitação**
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

cidadania e sustentabilidade

A Trilha de Cidadania e Sustentabilidade é um modelo estruturado de aprendizagem, contemplando ações presenciais e a distância, com o objetivo de integrar à cultura organizacional, a visão de perenidade dos negócios, integrando os aspectos (pilares) econômico, ambiental e social. Em 2022, consolidamos um acumulado de 59.931 participações em soluções do pilar Sustentabilidade, representando 66,68% dos funcionários ativos.

Em 2022, estabelecemos a meta de capacitar 80% do quadro funcional em pelo menos três soluções de aprendizagem ao longo do ano. Ultrapassamos esse objetivo, registrando 90% dos funcionários treinados pela Unibrad em, no mínimo, três diferentes soluções.

Para 2023, estabelecemos como meta a capacitação de

85%

do quadro em pelo menos três soluções ao longo do ano



estrutura da unibrad



8

campi regionais, dando cobertura a funcionários em todo o país



Aprendizagem a distância

por meio dos nossos portais e parceiros: Integra rh; MS Stream; Inglês on-line



3

sedes nas principais unidades administrativas (Barra Funda, Osasco e Alphaville)



Portal

Unibrad Digital



Biblioteca virtual com 26 mil

títulos disponíveis



64

salas de aula



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o **desenvolvimento e capacitação**
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL E POR GÊNERO GRI 404-1

	2019			2020			2021			2022		
	Homens	Mulheres	Total por categoria									
Diretoria + Conselho de Administração	45	68	47	27	36*	28	26	64	30	32	192	51
Superintendência	67	61	66	52	45	51	85	76	84	78	93	81
Gerência	38	37	37	64	60	62	53	52	53	46	52	48
Supervisão/ Administrativo	32	31	31	32	27	30	51	39	45	44	45	45
Operacional	27	28	28	22	22	22	21	23	22	23	27	25
Aprendiz	15	16	15	7	4	5	11	13	12	64	62	63
Estagiário	20	23	21	8	9	9	63	60	61	48	57	53
Média total por gênero	32	30	31	35	28	32	47	38	42	42	43	42

Nota: No Relatório Integrado 2021, a média de horas para mulheres constava como 360 h, porém o correto são 36 h. O valor médio gasto em treinamento por funcionário no ano de 2022 foi de R\$ 1.277,64. Média de horas gastas em treinamento por FTE = 43,91 h. **GRI 2-4**

apoio aos funcionários GRI 404-2

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

- o **Lifelong Learning:** Aprenda coisas novas o tempo todo: A solução tem como objetivo entender a importância de aprender coisas novas o tempo todo, conhecer as metodologias sobre caminhos e dimensões de aprendizagem, aprender a aprender usando diálogo e escuta e aplicar o conhecimento com as ferramentas apresentadas.
- o **Workshop de Adaptabilidade:** Entre as suas abordagens, estão a discussão de por que evitamos

a mudança, como podemos nos adaptar rapidamente e explorar potenciais riscos e ainda os benefícios da mudança – temáticas que podem ser consideradas para este momento de transição.

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



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o **desempenho, competências e sucessão**
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

desempenho, competências e sucessão

GRI 404-3, 3-3

Buscamos conhecer nossos funcionários e contribuir com sua capacitação individual e de suas equipes

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

avaliação de desempenho e competências GRI 404-3

Em conjunto com os líderes de equipes, são estabelecidas ações voltadas à melhoria do desempenho e aprimoramento de competências. Esses insumos são fundamentais para o planejamento sucessório, definição de soluções de aprendizagem, *feedbacks* e Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI).

O processo de avaliação comportamental e de competências está disponível para todos os nossos funcionários, estagiários e aprendizes. Por meio dele, são avaliados por seus líderes e se autoavaliam, possibilitando um *feedback* focado no desenvolvimento, reconhecimento e alinhamento das expectativas. Em 2022, 97,2% dos funcionários preencheram suas Avaliações de Desempenho; e 88,4%, as Avaliações de Competências.





- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o **desempenho, competências e sucessão**
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

Em paralelo, realizamos anualmente o processo de Avaliação de Desempenho em duas dimensões:

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

Os comportamentos que compõem a avaliação de competências, bem como os indicadores de desempenho que estabelecemos, visam atender aos objetivos estratégicos que estão diretamente ligados aos valores e princípios organizacionais, citados no nosso Código de Conduta Ética. Disponibilizamos às áreas a correlação e o cascadeamento dos objetivos estratégicos corporativos frente aos indicadores operacionais, visando garantir maior aderência e assertividade na definição dos indicadores de desempenho.

prêmio por desempenho extraordinário (PDE)

Nosso PDE prevê condições de premiação para os funcionários que atuam na estrutura comercial da rede de agências e que tenham superado o desempenho ordinariamente esperado.

Do público total elegível em 2022, 50,2% são mulheres e 49,8%, homens.

Alinhados aos princípios da nossa Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, os treinamentos obrigatórios de Ética e Relacionamento com Clientes e Usuários são um dos requisitos de elegibilidade ao prêmio. Nossas normas internas ainda preveem impactos no cálculo do incentivo variável, caso o funcionário elegível tenha sofrido a aplicação de qualquer medida disciplinar. **GRI FS15**



saiba mais

em [ética](#),
[integridade e](#)
[transparência](#)



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o **benefícios**
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

benefícios

GRI 401-2, 3-3

Reconhecemos o trabalho dos nossos funcionários por meio de salários justos e um pacote de benefícios

O capital humano é uma prioridade estratégica. Reconhecemos no desempenho e no potencial realizador das pessoas a base de sustentação dos nossos negócios.

Temos um compromisso não só com o bem-estar de nossos funcionários, mas também com o reconhecimento de seu trabalho por meio de salários justos e um pacote de benefícios, de segurança e conforto no suprimento de necessidades básicas, além de oportunidades de desenvolvimento profissional e condições especiais de crédito para a aquisição de bens de consumo e imóveis.

Além de contribuir para um ambiente de trabalho saudável, participativo e produtivo, essas ações são um importante impulsor para a retenção e atração de talentos para o Bradesco. Entre os benefícios, destacam-se:

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

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

Vale-refeição e vale-alimentação:

são oferecidos a todos os funcionários desde sua admissão, com valores disponibilizados mensalmente. É possível flexibilizar os créditos de acordo com suas necessidades.

Plano de saúde e odontológico:

funcionários e seus dependentes dispõem de plano de saúde e odontológico com padrão de internação em quarto privativo totalmente custeados pela Organização.

Plano de previdência complementar:

Oferecemos aos nossos funcionários um plano de previdência complementar em que a Organização participa com 5% da remuneração base do participante, inclusive no 13º salário. **GRI 201-3**



para mais informações, acesse:
[relatório de análise econômica e financeira \(4T22, p.177\)](#)



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o **benefícios**
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

Parcerias: Mantemos parcerias com empresas no mercado a fim de viabilizar aos nossos funcionários a aquisição de produtos e serviços com condições especiais. Temos como prioridade firmar parcerias com instituições de ensino, com o objetivo de possibilitar aos nossos funcionários a ampliação de conhecimentos e repertório profissional por meio de cursos rápidos, graduação, MBAs, pós-graduação e mestrados, com descontos exclusivos.

Medicamentos: Parcerias com farmácias para descontos exclusivos vinculados ao plano de saúde Bradesco para funcionários e dependentes.

Programa de Gestantes: contempla funcionárias e dependentes do plano de saúde. Tem o objetivo de oferecer o acompanhamento complementar ao pré-natal voltado para o desenvolvimento da gestação até o pós-parto. Em 2022, realizamos 2.724 acompanhamentos no programa, do qual participaram 630 gestantes.

Programa de Apoio à Maternidade e Paternidade:

Apoio de psicólogos e assistentes sociais para os funcionários que estão retornando ao trabalho após o período de licença parental.

Auxílio-creche ou babá: destinado a funcionários com filhos até a idade de 71 meses (5 anos e 11 meses), ou filhos com deficiência, que exijam cuidados permanentes, sem limitação de idade.

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

Licença familiar: é concedida aos funcionários licença remunerada de dois dias por ano para levar filho ou dependente menor de 14 anos ao médico. Para internação hospitalar de cônjuge, filho, pai ou mãe, dispõe de licença remunerada de um dia.

Licença-maternidade/paternidade:

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

Campanha de Vacinação: ação de prevenção e promoção da saúde, a campanha de vacinação contra a gripe é

destinada a todos os funcionários, sem custo, e seus dependentes com valor diferenciado. Este ano expandimos a campanha de vacinação em algumas localidades para contemplar os familiares não cadastrados no plano, com preço diferenciado. A campanha de 2022 se iniciou em abril, totalizando 43.870 funcionários, 14.921 dependentes e 222 familiares vacinados e foi prorrogada até 31 de agosto, abaixo da expectativa devido ao período de outras campanhas relacionadas ao calendário nacional de vacinação, que coincidiram com a campanha interna e demais fatores externos à Organização. Anualmente ofertamos a ação em todo território nacional, em diferentes formatos: *in loco* e clínicas credenciadas. Nas dependências de prédios administrativos e Matriz, também é ofertado o atendimento *drive thru*. Para 2023, temos a meta de vacinar 61,5% dos funcionários.

NÚMERO E TAXA DE FUNCIONÁRIOS VACINADOS CONTRA A GRIPE

2019		2020		2021		2022		META 2023
70.487	70,62%	59.466	63,80%	55.752	61,00%	54.548	57,77%	61,5%



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o **benefícios**
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE GRI 401-3

		2019	2020	2021	2022
Total de empregados que tiveram direito a usufruir de licença-maternidade/ paternidade	Homens	2.488	2.178	2.070	1.936
	Mulheres	2.679	2.424	2.376	2.913
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente	Homens	2.328	1.963	1.821	1.787
	Mulheres	2.673	2.412	2.376	2.905
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano vigente	Homens	2.232	1.892	1.741	1.733
	mulheres	1.485	1.253	1.284	1.852
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano seguinte	Homens	96	71	80	54
	mulheres	1.188	1.159	1.092	1.053
Total de empregados com expectativa de retorno no ano vigente	Homens	2.301	1.988	1.812	1.813
	Mulheres	2.790	2.441	2.443	2.944
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade	Homens	2.288	1.980	1.795	1.799
	Mulheres	2.770	2.428	2.433	2.293
Total de empregados que NÃO retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade	Homens	13	8	17	14
	mulheres	20	13	10	21
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/ paternidade e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho	Homens	2.026	2.119	1.821	1.625
	mulheres	2.602	2.487	2.118	2.087
Taxa de retorno	Homens	99,44%	99,60%	99,06%	99,23%
	mulheres	99,28%	99,47%	99,59%	99,29%
Taxa de retenção	Homens	96,34%	92,61%	91,97%	90,53%
	mulheres	95,63%	89,78%	87,23%	85,78%



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o **benefícios**
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa



jornada de trabalho

Trabalho Remoto: Acompanhando as tendências de mercado e mantendo o nosso compromisso em contribuir com a qualidade de vida dos nossos funcionários, em 2019 iniciamos o projeto *home office*.

O aprendizado e as ações decorrentes desse projeto foram essenciais para que, ao enfrentar o desafio do distanciamento social causado pela pandemia de Covid-19,

tivéssemos mais de 90% atuando remotamente (áreas administrativas, plataformas digitais e centrais de atendimentos, entre outros).

Em maio de 2022, com o término do período de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (Espin), implementamos o Teletrabalho Bradesco, com o pagamento de ajuda de custo de acordo com regras estabelecidas

em normativos internos. Para proporcionar uma melhor experiência com o formato híbrido de trabalho, buscamos garantir a capacitação de 100% dos nossos funcionários e gestores. Disponibilizamos ainda soluções de aprendizagem com orientações e apresentação de melhores práticas, ações de promoção de saúde e bem-estar com foco em ergonomia e em saúde mental, além de palestras e ações de acolhimento relacionadas ao equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho.

Horário Flexível: Incentivando cada vez mais o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos nossos colaboradores, instituímos o modelo de flexibilização de horário, que consiste no benefício de entrar mais tarde e/ou sair mais cedo, conforme acordado com o gestor.

Trabalho em meio período: Mantemos funcionários atuando com jornada de trabalho reduzida, de 6 h e 4 h, de acordo com o contrato (exemplos: caixa, escriturário, operador de atendimento, estagiário e aprendiz).

sindicalização de funcionários GRI 2-30

A totalidade dos nossos funcionários possui representação sindical, está coberta por acordos de negociação coletiva e tem liberdade de associação. No final de 2022, um total de 42,2% de nossos funcionários eram associados aos sindicatos do setor.

Mantemos um canal de comunicação aberto com as Entidades Sindicais Laborais e nossos funcionários. Diante de mudanças operacionais significativas e que geram impacto substancial aos funcionários, geralmente informamos as partes envolvidas dentro do prazo mínimo de quatro semanas.

Os funcionários impactados por Acordos Coletivos de Trabalho (ACT) entre a Organização Bradesco e o sindicato são convocados antecipadamente, pela respectiva Entidade Sindical Laboral, para participarem de assembleia deliberativa para aprovação ou rejeição do acordo, quando são discutidos com os trabalhadores todos os detalhes especificados no ACT. GRI 402-1



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o **benefícios**
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

FUNCIONÁRIOS EM TEMPO INTEGRAL E PARCIAL, POR GÊNERO E POR REGIÃO GRI 2-7

NORTE

3.406

I 1.423
P 402

I 1.161
P 420

CENTRO-OESTE

4.421

I 1.989
P 1.394

I 1.639
P 399

SUL

10.921

I 4.671
P 792

I 4.367
P 1.091

SUDESTE

56.794

I 23.297
P 3.518

I 25.418
P 4.561

NORDESTE

12.258

I 5.287
P 1.386

I 4.347
P 1.238

I Integral
P Parcial
♂ Homens
♀ Mulheres

Nota: Nos números totais de empregados, não são considerados os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária, exterior e expatriados e os colaboradores terceiros.

- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o **diversidade, equidade e inclusão**
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

diversidade, equidade e inclusão

A pluralidade de gêneros, raças, origens e culturas é essencial para ampliar as perspectivas nas tomadas de decisão, potencializando a nossa geração de valor

Diversidade, equidade e inclusão fazem parte da nossa cultura organizacional e estão refletidas na nossa estratégia de atuação e no orgulho de pertencer dos nossos funcionários.

Consideramos a pluralidade de gêneros, raças, origens e culturas essenciais para ampliar as perspectivas nas tomadas de decisão, potencializando a nossa geração de valor, a adequada atração, retenção e satisfação dos nossos talentos e o melhor atendimento das necessidades dos nossos clientes, proporcionando cada vez mais jornadas de qualidade e adequadas aos seu momento de vida.

Como um dos maiores bancos e empregadores do Brasil, acreditamos no nosso papel de valorizar a diversidade e impulsionar a equidade e inclusão na nossa Organização e na Sociedade.

Por isso formalizamos diretrizes relacionadas ao tema em nossa Política de Diversidade e Inclusão, no nosso Código de Conduta Ética e em nossa Política de Gerenciamento de Recursos Humanos.

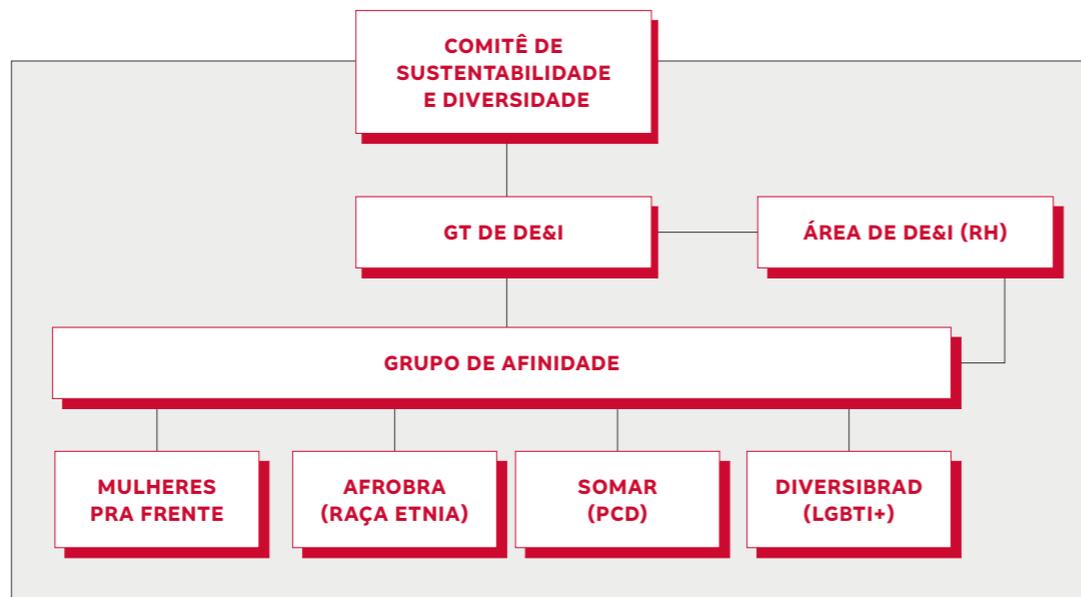
A governança do tema envolve desde o Conselho de Administração, vice-presidentes e CEO, representados no Comitê de Sustentabilidade e Diversidade, até uma área dedicada, responsável por catalisar transformações e gerenciar iniciativas que impulsionam a representatividade em nosso quadro funcional e promovam a inclusão. Além disso, contamos com um grupo de trabalho, formado por funcionários de diferentes áreas e senioridades, que atuam fortalecendo o tema em suas atividades e negócios.





- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

Governança de Diversidade e Inclusão



A nossa atuação em Diversidade está baseada em quatro principais pilares: Gênero, Étnico-racial, Pessoa com Deficiência e LGBTI+. Para cada um deles, definimos estratégias e metas claras, de forma a integrar cada vez mais esses perfis no cotidiano de trabalho do Bradesco. Esses objetivos são viabilizados com a ajuda de Grupos de Afinidade (GA), que estão vinculados ao Grupo de Trabalho de Diversidade, Equidade e Inclusão.

A iniciativa está aberta à participação de todos os funcionários da Organização, e cada um dos grupos é coordenado por uma pessoa que possui o marcador identitário da temática que aquele GA representa. Para a melhoria contínua dos profissionais engajados e aperfeiçoamento constante, disponibilizamos trilhas de capacitação específicas, que são compostas por encontros com especialistas nos temas, vídeos, podcasts, entre outros.

equidade de gênero

Contamos com mais de 44 mil funcionárias – mais da metade do nosso quadro – e, a cada ano, investimos para estimular seu crescimento profissional e para que ocupem, cada vez mais, cargos de liderança. Alguns dos nossos destaques no tema:

- o Em 2022, o Grupo de Afinidades Mulheres Pra Frente realizou diversos encontros, abordando os temas como: Princípios de Empoderamento da Mulher; Sororidade; Maternidade; Longevidade; e Prevenção ao Câncer de Mama.
- o Ampliamos o Programa de Lideranças Femininas, uma importante ferramenta para estimular e potencializar o protagonismo feminino. São sete *workshops* que abordam o papel, as conquistas e as contribuições femininas na sociedade, num cenário em constante mudança no mercado de trabalho. Em 2022, contabilizamos 106 participantes.

- o Mantemos um programa para ampliação da representatividade feminina, em parceria com a Laboratoria, que atua na formação e no desenvolvimento de mulheres em linguagens de programação utilizadas globalmente. Em cinco anos de parceria, já somamos cerca de 70 contratações, além do apoio na formação de mais de 350 alunas.
- o Para todos os nossos públicos, uma iniciativa de destaque é a parceria e o patrocínio ao Instituto Vasselo Goldoni, com o qual conduzimos um programa de mentoria colaborativa chamado Nós por Elas, voltado ao desenvolvimento de mulheres em suas carreiras ou negócios.



- cultura organizacional
- perfil dos funcionários
- atração e retenção de talentos
- experiência do funcionário
- desenvolvimento e capacitação
- desempenho, competências e sucessão
- benefícios
- diversidade, equidade e inclusão
- sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

- Divulgamos para nosso público interno uma Carta Aberta Contra o Assédio, na qual assumimos formalmente o compromisso contra todos os tipos de assédio e divulgamos o Canal Corporativo de Denúncias e a Norma de Consequência da Organização Bradesco. Ainda, disponibilizamos a trilha Assédio é da Nossa Conta, na qual reforçamos a relevância e seriedade do tema, indicando canais corporativos para tratativa de situações dessa natureza.

- A trilha de conhecimento e sensibilização “Violência É DA NOSSA CONTA” informa e divulga o acolhimento disponibilizado pela Organização. O curso, composto por cartilha, vídeo, *podcasts* e outros conteúdos sobre o tema, foi adaptado e disponibilizado para todos os nossos públicos por meio do Portal Unibrad.

- Como parte do Programa Viva Bem, contamos com linha exclusiva para amparar em situações de violência contra mulher, com profissionais capacitados para atender a manifestações de funcionárias ou de suas familiares. Por meio do canal, são fornecidas orientações de natureza psicológica, social, jurídica, entre outras. Se necessário, o atendimento pode ser realizado em domicílio, em hospitais ou em delegacias.

51%
do nosso quadro
é composto por
mulheres. Nosso
objetivo é manter
entre 45% e 55%
de mulheres no
quadro funcional
em 2023

- Em comemoração ao Mês da Mulher, fizemos uma campanha especial dentro do projeto #VozesBradesco, que incentivou pessoas colaboradoras convidadas a produzirem conteúdo sobre personalidades femininas que as inspiram e suas histórias. Ainda, a campanha #INSPIRAÇÃO, conduzida em nossa rede social corporativa, estimulou o time a reconhecer colegas de trabalho inspiradoras, exemplos de força, liderança, talento, criatividade, empreendedorismo e mais.

52,4%
de mulheres em cargos
de gerência, em funções
que geram receita

38,2%
das posições de
gerência júnior, média e
sênior são ocupadas
por mulheres,
38,9% em gestão
de primeira linha,
e 16,8% em posições
da alta administração

34,2%
dos cargos Stem
(Science, Technology,
Engineering
and Mathematics)
são ocupados
por funcionárias



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

até 2025, nosso objetivo é ter:

Acima de **35%** de mulheres em cargos de gestão e cargos de gerência jr.

Manter entre **45% e 55%** de mulheres em cargos de gestão em funções que geram receitas

Entre **30% e 40%** de mulheres em cargos Stem

Entre **15% e 22%** de mulheres na alta liderança

PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS, APRENDIZES E ESTAGIÁRIOS, POR GÊNERO (%) GRI 405-1

Categoria funcional	2019		2020		2021		2022	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria + Conselho de Administração	0,15	0,01	0,16	0,01	0,15	0,02	0,16	0,02
Superintendência	0,42	0,11	0,17	0,03	0,21	0,04	0,20	0,05
Gerência	7,93	3,92	8,22	4,06	8,38	4,17	8,28	4,14
Supervisão/ Administrativo	29,9	34,48	29,98	35,77	31,05	36,70	32,32	36,96
Operacional	9,70	9,88	10,11	9,71	7,89	8,29	7,07	8,22
Aprendiz	0,46	0,79	0,20	0,33	0,26	0,58	0,14	0,29
Estagiário	1,17	1,08	0,63	0,61	1,19	1,07	1,07	1,06
Total	49,73	50,27	49,48	50,52	49,13	50,87	49,25	50,75

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

PROPORÇÃO DO SALÁRIO-BASE ENTRE MULHERES E HOMENS GRI 405-2

Categoria funcional	2019	2020	2021	2022
Diretoria + Conselho de Administração	0,95	0,94	0,87	0,84
Diretoria + Conselho de Administração (salário-base + outros incentivos monetários)	0,87	0,95	0,90	0,85
Superintendência	0,90	1,04	1,03	1,00
Superintendência (salário-base + outros incentivos monetários)	0,84	0,98	1,04	1,09
Gerência	0,89	0,90	0,90	0,92
Gerência (salário-base + outros incentivos monetários)	0,89	0,88	0,88	0,90
Supervisão/Administrativo	0,89	0,89	0,89	0,88
Operacional	0,98	0,97	0,96	0,96
Aprendiz	0,99	1,00	1,02	1,03
Estagiário	0,99	1,01	0,98	0,99



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o **diversidade, equidade e inclusão**
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

étnico-racial

o Fomos pioneiros na criação de programas dedicados à contratação de jovens negros e negras. Desde 2005, somos parceiros da Universidade Zumbi dos Palmares em um dos mais robustos e constantes programas de inclusão social e de capacitação profissional da iniciativa privada, o Programa de Capacitação Bradesco-Zumbi dos Palmares. Por meio dele, contratamos estagiários e contamos com a Unibrad para o desenvolvimento de competências organizacionais. Além da contratação de estagiários naturais do Brasil, o programa possibilita a contratação de pessoas migrantes e refugiadas para atuarem em importantes áreas de negócio.

- o Em parceria com a Syntese Educação Corporativa e com a ONG Refúgio 343, também realizamos 12 encontros sobre Educação Financeira e Habilidades Socioemocionais para pessoas migrantes de diversos países.
- o Aprimoramos a aceleração de carreira de jovens negros e negras, por meio da realização de uma mentoria on-line, lançada em 2021, para participantes dos projetos Inovazumbi e Projeto Meninas Negras e demais jovens estudantes. O programa está em sua 5ª Edição e já beneficiou mais de 300 jovens.

- o Temos duas cartilhas sobre Letramento Racial, que abordam as origens da desigualdade racial, do racismo, da negritude, da branquitude, entre outros. Em 2022, os materiais foram acessados por mais de 8 mil pessoas.
- o Constantemente, patrocinamos, realizamos e participamos de eventos que promovem a diversidade racial, como:
 - Movimento e conferência Afro Presença, idealizado e coordenado pelo Ministério Público do Trabalho, para conectar jovens negros universitários com empresas.
 - o 3º episódio do Programa Negros em Foco, TV Cultura: Liderança Negra nas Empresas.
 - a Sessão Especial de Cinema: Pantera Negra – Wakanda Para Sempre, no Cinemark do Shopping Eldorado em São Paulo/SP.
 - o painel Comportamento Antirracista realizado pela Unibrad.

- o Em 2022, o encontro “Comportamento Antirracista” com especialistas no tema, mediado pelo coordenador do Grupo de Afinidade Étnico-racial, proporcionou entendimento do contexto histórico racial, fortalecendo a cultura antirracista possibilitando reflexões sobre como fazer diferença diante de situações que acontecem no dia a dia. Por sua vez, o evento “Nuang – Caminhos da Liberdade” buscou o fortalecimento de memórias ancestrais por meio da contação de histórias.
- o O Grupo de Afinidade AfroBra realizou diversos encontros em 2022, chamados AfroTalks, abordando temas, como: desenvolvimento e carreira; como crescer na área comercial; aprendizagem de idiomas; e negros em tecnologia.

Finalizamos 2022 com 73,5% de brancos, 24,3% de negros, 1,7% de amarelos e 0,1% de indígenas em cargos de gestão. Nosso objetivo é ter entre 20% e 30% de pessoas negras em cargos de gestão, até 2025.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS, APRENDIZES E ESTAGIÁRIOS POR COR/ETNIA (%) GRI 405-1

Categoria	Branca				Negra				Asiática ¹				Indígena				Não informado			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
Diretoria + Conselho de Administração	0,12	0,13	0,12	0,14	0,01	0,01	0,01	0,01	-	-	-	-	-	-	-	-	0,03	0,03	0,03	0,03
Superintendência	0,45	0,18	0,23	0,23	0,06	0,01	0,02	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	-	-	-	-	-	-	-	-
Gerência	9,06	9,34	9,51	9,36	2,50	2,67	2,77	2,80	0,25	0,24	0,24	0,22	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01	0,02	0,02
Supervisão/ Administrativo	46,92	48,22	48,81	49,15	15,56	16,20	17,59	18,73	0,98	1,03	0,98	0,95	0,09	0,10	0,10	0,09	0,22	0,21	0,27	0,36
Operacional	12,69	12,26	9,84	9,27	7,02	7,10	5,98	5,72	0,22	0,21	0,13	0,07	0,03	0,03	0,03	0,02	0,22	0,24	0,21	0,20
Aprendiz	0,63	0,26	0,44	0,24	0,59	0,26	0,40	0,19	0,02	0,01	-	-	0,01	-	-	-	0,01	0,01	0,01	0,01
Estagiário	1,56	0,88	1,51	1,37	0,60	0,28	0,70	0,72	0,04	0,02	-	-	-	-	-	0,01	0,04	0,06	0,05	0,04
Total	71,44	71,28	70,46	69,76	26,34	26,51	27,47	28,19	1,53	1,51	1,36	1,25	0,15	0,15	0,15	0,14	0,54	0,55	0,59	0,66

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

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

- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o **diversidade, equidade e inclusão**
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

pessoa com deficiência

- o Mantemos, há mais de 10 anos, o Programa Bradesco de Capacitação à Pessoa com Deficiência, em parceria com a Fundação Bradesco. A iniciativa promove inclusão, igualdade de oportunidades, emancipação econômica, além de inserção e permanência no mercado de trabalho para profissionais com deficiência. Desde o início do programa, já tivemos mais de 350 contratações.
- o Em parceria com a Specialisterne, realizamos o projeto-piloto de neurodiversidade, que oferece formação profissional e empregabilidade para pessoas com autismo, além de palestras sobre o tema para funcionários. O projeto proporciona aos profissionais com autismo, e às equipes nas quais atuam, acompanhamento psicológico especializado.
- o Desenvolvemos mentorias sobre empreendedorismo para alavancar negócios de famílias com pessoas com deficiência. O projeto é realizado em parceria com a Associação Social para Igualdade das Diferenças (Asid), e conta com a participação de funcionários voluntários, como mentores, e com palestras realizadas pelo Grupo Somar.
- o Com o objetivo de estimular a empregabilidade de profissionais com deficiência, patrocinamos e participamos da Feira Inclui PCD, que conecta empresas e pessoas com deficiência em todo o Brasil.





- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o **diversidade, equidade e inclusão**
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

- o Pensando em nossos funcionários que se comunicam em Libras, disponibilizamos intérpretes para apoiar em reuniões. Oferecemos treinamentos presenciais e on-line no idioma. Exemplo disso, é o curso de férias de Libras, realizado em uma parceria entre Unibrad e o Grupo de Afinidade Somar, que possibilitou a diversos funcionários uma aprendizagem inicial. A interpretação em Libras aparece, ainda, em muitos de nossos eventos sobre os temas mais relevantes para o momento.
- o Em 2022, em celebração ao Dia Nacional da Luta das Pessoas com Deficiência e Dia Nacional da Pessoa Surda, o Somar, Grupo de Afinidade Pessoa com Deficiência, em parceria com a Unibrad, realizou palestras sobre Inovação e sobre o Acultramento da Comunidade Surda.
- o Focado na inclusão da pessoa com deficiência, o Grupo de Afinidade Somar realizou diversos encontros em 2022, abordando temas como conscientização sobre o autismo; a importância do voluntariado; combate ao preconceito contra as pessoas com nanismo; entre outros.

PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS, APRENDIZES E ESTAGIÁRIOS PCD (%) GRI 405-1

	2019	2020	2021	2022
Total	4,10	4,70	4,77	4,60
Por categoria funcional				
Diretoria + Conselho de Administração	-	-	-	-
Superintendência	-	-	-	-
Gerência	0,10	0,09	0,10	0,11
Supervisão/ Administrativo	1,80	1,78	2,06	2,39
Operacional	2,20	2,83	2,61	2,10
Aprendiz	-	-	-	-
Estagiário	-	-	-	-
Por gênero				
Homens	2,00	2,31	2,38	2,25
Mulher	2,07	2,38	2,50	2,45

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

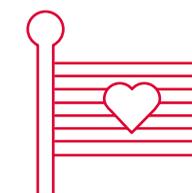


- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

lgbti+

No Bradesco, a inclusão LGBTI+ vem comemorando avanços. Tornamo-nos apoiadores oficiais do TransCarreiras, um projeto de impacto social idealizado pela Cia de Talentos em parceria com o Instituto Ser+, a Faculdade Descomplica e o Instituto Brasileiro Trans de Educação. O objetivo é capacitar e desenvolver pessoas trans de variadas etnias, faixas etárias e regiões do Brasil, por meio de uma trilha de desenvolvimento de competências comportamentais focadas no mercado de trabalho. Ao término da trilha, os participantes ganham uma bolsa de estudos para que possam realizar um curso de graduação de sua própria escolha, de forma totalmente gratuita. O projeto também prevê acompanhamento psicossocial e orientação de carreira durante 12 meses, sessões de mentoria conduzidas por pessoas funcionárias das empresas apoiadoras e um auxílio financeiro por 5 meses a todas as pessoas participantes.

- o Em 2022, iniciamos um movimento de capacitação sobre pessoas LGBTI+ com foco em pessoas trans, abordando temas como liderança inclusiva, vieses inconscientes e os obstáculos que eles impõem à inclusão; os conceitos de orientação sexual, identidade de gênero e expressão de gênero; boas práticas no tratamento adequado a pessoas trans; meios para incluir essa parcela da população no mercado de trabalho; e análise de caso.
- o Nossos times de Recrutamento & Seleção também passaram por uma extensa formação sobre recrutamento inclusivo, com foco em pessoas trans. Por meio de aulas interativas e atividades em grupo, foram apresentadas as melhores práticas para um processo seletivo livre de vieses e mais acolhedor
- o Disponibilizamos o curso on-line “Inclusão e Carreira da Comunidade LGBTI+ no Mercado de Trabalho”, com o objetivo de promover diálogos construtivos sobre o tema, criando um ambiente positivo e seguro para todas as pessoas.
- o Patrocinamos e participamos da Feira DiverS/A, evento que tem por objetivo promover conexões profissionais e inserção de jovens LGBTI+ no mercado de trabalho. No evento, participamos do Super Like Tech, roda de *networking* on-line com participação de profissionais LGBTI+ da área de tecnologia.



No Bradesco, a inclusão LGBTI+ vem comemorando avanços. Ao lado de parceiros especializados, focamos em recrutamento inclusivo, capacitação e desenvolvimento de carreiras



- cultura organizacional
- perfil dos funcionários
- atração e retenção de talentos
- experiência do funcionário
- desenvolvimento e capacitação
- desempenho, competências e sucessão
- benefícios
- diversidade, equidade e inclusão
- sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

- Somos apoiadores do movimento OUTStand, composto por empresas do mercado financeiro que encorajam e mobilizam reflexões sobre o tema LGBTI+ em seus ambientes de trabalho, promovendo a conscientização sobre diversidade e inclusão.
- Cuidamos para que nossos funcionários e seus dependentes, independentemente de sua identidade de gênero ou orientação sexual, possam desfrutar das mesmas oportunidades e benefícios desenvolvendo e oferecendo iniciativas que atendam demandas gerais e específicas de nossos diversos públicos. Por meio do Lig Viva Bem, por exemplo, oferecemos serviço de orientação e aconselhamento gratuito, especialmente importante quando tratamos de grupos sub-representados no mercado de trabalho, como população LGBTI+.

- O grupo de afinidade DiversiBrad realizou diversos encontros em 2022. Os encontros sempre trazem uma pessoa funcionária da comunidade LGBTI+ para contar sobre sua experiência de carreira na Organização. Além disso, são compartilhadas notícias e dicas de conteúdo para ampliação de conhecimento sobre o tema. No mês do orgulho LGBTI+, o grupo realiza edições especiais dos seus encontros. Os eventos, de caráter inspiracional e educativo, abordam aspectos relacionados à conquista de direitos da comunidade, contando também com manifestações de poesia e da arte *drag*. Especificamente em 2022, comemoramos a data em um evento sobre avanços da representação da comunidade LGBTI+ no cinema e na televisão ao longo dos anos.

No Bradesco, todos os anos, realizamos pesquisas de clima organizacional, nas quais são mapeados, de forma anônima, todos os temas relacionados à agenda de Inclusão LGBTI+. Na pesquisa mais recente de 2022, 4,3% dos respondentes se autodeclararam pertencentes à comunidade LGBTI+.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

faixa etária

PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS, APRENDIZES E ESTAGIÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA (%) GRI 405-1

Categoria	Abaixo de 30 anos				Entre 30 e 50 anos				Acima 50 anos			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
Diretoria + Conselho de Administração	-	-	-	-	0,06	0,07	0,06	0,06	0,10	0,11	0,09	0,12
Superintendência	0,01	-	-	-	0,44	0,15	0,20	0,19	0,13	0,06	0,06	0,06
Gerência	0,93	0,65	0,53	0,49	8,91	9,94	10,16	9,98	1,49	1,69	1,86	1,96
Supervisão/ Administrativo	18,85	17,87	18,34	18,76	40,69	43,28	44,16	44,88	4,71	4,60	5,25	5,64
Operacional	14,35	14,04	10,64	9,78	4,36	4,34	3,94	3,88	1,28	1,46	1,60	1,63
Aprendiz	1,21	0,53	0,84	0,44	-	-	-	-	-	-	-	-
Estagiário	2,44	1,22	2,19	2,05	0,05	0,01	0,07	0,08	-	-	-	-
Total	37,79	34,31	32,54	31,52	54,51	57,79	58,59	59,07	7,71	7,92	8,86	9,41

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



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

treinamentos em diversidade, equidade e inclusão

Mantemos um quadro de funcionários aliados pelo respeito e capacitados em Diversidade, Equidade e Inclusão com vários conteúdos personalizados, gerando a melhor experiência para os participantes, como é o caso, por exemplo, da trilha desenvolvida para o Programa de Capacitação Bradesco-Zumbi do Palmares. Atualmente, soluções como “Vieses Inconscientes”, “Crescendo nas Diferenças” e “Diversidade a favor das relações” levam a seus participantes a oportunidade de refletirem sobre os temas.

E em complemento ao tema, oferecemos soluções para as lideranças, como o Impulsionando Mulheres na Liderança (programa de mentoria já citado neste relatório) e o curso Diversidade como Estratégia de Liderança.

Em 2022, tivemos 38.962 funcionários capacitados em treinamentos relacionados ao tema Diversidade, Equidade e Inclusão.

compromissos

Aderimos voluntariamente a compromissos nacionais e internacionais que amparam nossa atuação e nos mantêm alinhados às estratégias e tendências em diversidade e inclusão.



PCD:
The Valuable 500



Étnico-racial:
Iniciativa Empresarial Pela Igualdade Racial



LGBTI+:
Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+



Gênero:
Princípios de Empoderamento da Mulher (WEPs) e HeForShe, da Organização das Nações Unidas (ONU), e Coalizão Empresarial pelo fim da Violência contra Mulheres e Meninas



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

GRI 2-23

Temos políticas internas e adotamos normas que norteiam a qualidade das relações e condições do ambiente de trabalho para os nossos funcionários, colaboradores e outras partes interessadas

Nosso Sistema de Gestão da Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC) tem por objetivo promover continuamente a qualidade das relações e condições do ambiente de trabalho para os nossos funcionários, colaboradores e outras partes interessadas, por meio do recebimento e tratamento de denúncias, tendo como referência o Código de Conduta Ética e a Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização, além de outras políticas, normas internas e a legislação aplicável às nossas atividades.

Os requisitos do Sistema de Gestão estão alinhados com os Direitos Humanos, Direitos da Criança e Direitos Fundamentais do Trabalho. Nossos fornecedores considerados críticos (prestadores de serviços residentes e que por sua natureza, ofereçam risco à saúde e à segurança do trabalhador), para efeito do SGRSC, concordam com esses requisitos assinando a Declaração de Conformidade e Compromisso.

As denúncias relacionadas a assédio moral e sexual, discriminação, comportamento inadequado, desvio de conduta, segurança e saúde ocupacional, exigências trabalhistas e crescimento profissional recebidas pelo Canal Corporativo de Denúncias são direcionadas à área de Responsabilidade Social e tratadas por um grupo de especialistas em gestão de pessoas. A análise envolve aspectos como as características da denúncia e os resultados da avaliação de potencial, de competências e de desempenho.

Após essa etapa, a denúncia é encaminhada aos responsáveis pelas providências cabíveis e estes reportam, em prazo predefinido, o resultado da avaliação e a solução implementada, além de ações para acompanhamento. Com base na apuração de uma denúncia, o denunciado pode receber *feedback* estruturado, ações de desenvolvimento, treinamentos específicos, reorientação de carreira e aplicação de medidas disciplinares, de acordo com a Política Corporativa de Consequências e a Norma de Consequências da Organização Bradesco. Pode culminar, inclusive, em desligamento, conforme o grau de impacto do fato.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

QUEIXAS, CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS GRI 406-1

	2019	2020	2021	2022
Nº total de queixas	25	24	13	32
Nº de queixas analisadas	25	24	13	32
Procedentes	3	5	1	6
Improcedentes	21	17	11	15
Inconclusivas	1	2	1	3
Nº de queixas resolvidas (plano de reparação implementado, resultados avaliados, caso concluído)	25	24	13	24
Advertência	1	1	2	2
Feedback e reorientação	8	11	4	12
Dispensa	2	1	1	0
Transferência do local de trabalho	0	1	1	0
Outros	14	10	5	10
Nº de queixas resolvidas no decorrer desse período, referentes a períodos anteriores	3	1	2	2

Nota: Encerramos 2022 com oito casos com planos de reparação em implementação.

QUEIXAS RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS GRI 406-1

	2019	2020	2021	2022
Nº total de queixas	865	464	643	972
Nº de queixas analisadas	865	464	643	972
Procedentes	237	136	157	187
Improcedentes	586	291	430	506
Inconclusivas	42	37	56	78
Nº de queixas resolvidas (plano de reparação implementado, resultados avaliados, caso concluído)	865	464	643	771
Advertência	1	24	60	48
Feedback e reorientação	501	241	333	292
Dispensa	47	54	64	105
Transferência do local de trabalho	55	15	22	8
Outros	261	130	164	519
Nº de queixas resolvidas no decorrer desse período, referentes a períodos anteriores	65	116	36	53

Nota.: Os casos reportados na tabela "queixas, casos de discriminação e medidas corretivas tomadas" estão contabilizados nesta tabela. Encerramos 2022 com 201 casos com planos de reparação em implementação.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

gestão de saúde e segurança do trabalho

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-8, 403-9, 403-10, 3-3

Nosso Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional abrange todas as atividades e instalações do Bradesco, visando a segurança e a saúde de todos os administradores, funcionários, colaboradores e estagiários.

Está baseado nas 20 diretrizes estratégicas da Organização Internacional do Trabalho (OIT), nas Normas Regulamentadoras da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) NR-4 (Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho), NR-5 (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), NR-7 (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), NR-9 (Avaliação e Controle das Exposições Ocupacionais a Agentes Físicos, Químicos e Biológicos) e NR-17 (Ergonomia).

Nosso Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) é composto por uma equipe técnica multidisciplinar que

inclui engenheiros, médicos do trabalho, técnicos de segurança, enfermeiros, técnicos de enfermagem e analistas. Para atender nossos funcionários em âmbito nacional, contamos com equipe técnica própria e/ou empresas contratadas, especializadas em segurança e saúde ocupacional, nos modelos presencial ou remoto.

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

Orientamos todas as dependências sobre eventuais penalidades a que estão sujeitas, caso não sejam cumpridas as diretrizes das Normas Reguladoras. Assim, mantemos canais diretos para comunicação com as

áreas responsáveis pela Saúde e Segurança no Trabalho. Os funcionários ainda podem usar o Canal Corporativo de Denúncias ou ainda o Lig Viva Bem, ambos com prerrogativa de sigilo e anonimato.

Em 2022, foram realizadas 2.177 visitas aos locais de trabalho (Agências, Departamentos e Empresas Ligadas), por Técnicos de Segurança do Trabalho do Bradesco ou por empresas especializadas, nas quais avaliamos condições de trabalho (NR-17) e sanitárias e de conforto (NR-24).

Essa atuação serve de base para elaboração do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que, em conformidade com as diretrizes da Norma Regulamentadora nº 7 (NR-7), promove a realização anual de exames médicos ocupacionais para monitoramento e prevenção de patologias. Contamos, ainda, com equipe técnica no SESMT e rede de clínicas especializadas,

homologadas tecnicamente para o atendimento ocupacional.

Possuímos um plano para atendimento de emergências médicas com retaguarda de ambulâncias nos prédios administrativos, 24 horas, 7 dias por semana. Também contamos com uma consultoria médica para acompanhamento nos casos críticos de internação, segunda opinião médica, subsídios técnicos para tomada de decisão em casos de negativa de cobertura do plano de saúde, programa de geriatria, entre outros.

A Organização estabelece em seus contratos de prestação de Serviços Médicos Ocupacionais, cláusulas de Confidencialidade e de atendimento a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Mantém, também, serviço de guarda de documentação médica, em local específico e com acesso restrito, seguindo o código de Ética Médica, Capítulo 9 - Sigilo Profissional, e Capítulo 10 - Documentos Médicos.



saiba mais

em [canais corporativos](#)
de denúncia



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

ACIDENTES DE TRABALHO GRI 403-9

Descrição		2019	2020	2021	2022
Número de horas trabalhadas (em milhões)		ND	177	175	177
Óbitos resultantes de acidente de trabalho	Total	-	-	-	2
	Índice	ND	-	-	0,01
Acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos)	Total	-	-	-	-
	Índice	ND	-	-	-
Acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	Total	345	100	125	192
	Índice	ND	0,57	0,71	1,08
Principais tipos de acidente de trabalho	Típico - ocorrem no exercício do trabalho, provocando lesão corporal; e Trajeto - ocorrem no deslocamento do funcionário ao trabalho				

Índices calculados em base 1 milhão de horas trabalhadas.

Óbitos de 2022 resultantes de acidente de trajeto. O número de acidentes de trajeto foi reportado conforme INSS 535/2016 "Manual do acidente do trabalho".

Não estão disponíveis as informações "horas trabalhadas" referente ao ano de 2019.

Não possuímos registros dos trabalhadores que não são empregados, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho é controlado pela Organização.

ND=não disponível

DOENÇAS PROFISSIONAIS GRI 403-10

Para todos os empregados	2019	2020	2021	2022
Óbitos resultantes de doenças profissionais	-	-	-	-
Doenças profissionais de comunicação obrigatória	60	22	12	16
Principais tipos de doenças profissionais	CID S, CID M, CID F e CID G	CID S, CID F, CID M e CID G	CID S, CID M, CID F e CID G	CID S, CID M, CID F e CID R*

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

*CID: Classificação Internacional de doenças; CID F: Transtornos mentais e comportamentais; CID M: Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo; CID R: Sintomas, sinais e achados anormais de exames clínicos e de laboratório, não classificados em outra parte; CID S: Lesões, envenenamentos e algumas outras consequências de causas externas.

Seguimos as diretrizes da Norma Regulamentadora NR-7 (Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional), da Lei 8213/91 (Planos de Benefícios da Previdência Social e outras providências) e da resolução do Conselho Federal de Medicina (CFM) 2183/2018 (Normas Específicas para Médicos que atendem o trabalhador).

TAXA DE ABSENTEÍSMO (%)





- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

iniciativas focadas em prevenção e mitigação GRI 403-5, 403-7

- o Programa de Readaptação Interno, relacionado à prevenção de transtornos osteomusculares e psíquicos, além de outros problemas de saúde, objetiva a adequação da atividade laboral em relação às restrições identificadas por um período determinado, evitando o agravamento de patologias ou sintomas durante o tratamento médico.
- o Disponibilização de *headset* para o conforto do funcionário durante a jornada de trabalho, sendo que o seu uso depende de critérios e avaliação audiológica inicial e sequenciada (anual) para monitoramento da sua saúde auditiva.
- o Orientação sobre outros temas relacionados à saúde, como as lesões por esforços repetitivos, estresse, dependência química (tabagismo, drogas e alcoolismo), obesidade, doenças sexualmente transmissíveis e Aids e campanhas especiais de vacinação.
- o Preocupamo-nos constantemente para que a jornada de trabalho não ultrapasse o horário contratual, permitindo que os funcionários realizem seus compromissos pessoais e de lazer. Assim, instalamos o controle eletrônico de horário de trabalho nas Agências e Dependências do Bradesco em meados da década de 1990.
- o Temos o Programa de Análise Ergonômica do Trabalho para atender à NR-17, que estabelece critérios de trabalho sob o ponto de vista de conforto e de melhores condições ao desempenho das tarefas relacionadas.
- o Orientação postural: Em ação técnica de profissionais fisioterapeutas, buscamos orientar e conscientizar nossos funcionários sobre a forma correta dos ajustes do posto de trabalho, bem como a organização do posto de trabalho.

Nosso sistema é certificado pela Norma OHSAS 18.001 e pelo Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, passando por auditoria anual, interna e externa – esta última realizada por órgão certificador credenciado e independente.

A cobertura do sistema é de 34,3% do nosso quadro funcional e 24,6% de terceiros com atuação em nossas dependências. Todos os funcionários e colaboradores cobertos pelo sistema podem ser entrevistados em auditoria interna e externa:

- Auditoria Interna - realizada em base documental, uma vez ao ano, com verificações locais quando identificadas situações críticas, considerando apontamentos anteriores ou desvios ocorridos no intervalo entre as auditorias, conforme o Manual de Procedimentos do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa - SGRSC.
- Auditoria Externa - realizada uma vez ao ano, por organismo certificador credenciado e independente, conforme o Manual de Procedimentos do SGRSC.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

comunicação e capacitação GRI 403-4

Contamos com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) em cada um dos núcleos administrativos, formada tanto por representantes eleitos por voto secreto quanto indicados pelo Bradesco. Sua composição é renovada anualmente. Nas dependências em que não existe Cipa constituída, há obrigatoriedade de designar funcionários, para o cumprimento da legislação. Cada agência deve ter pelo menos um funcionário habilitado.

Tanto designados quanto representantes - eleitos ou indicados - realizam capacitação específica obrigatória.

A Cipa observa e relata condições de risco no ambiente de trabalho, e solicita a adoção de medidas para reduzi-las ou eliminá-las.

A Comissão se reúne mensalmente, posicionando a área responsável institucionalmente sobre necessidades de adequação e melhorias no ambiente de trabalho. Quando uma situação de risco grave é identificada, a Cipa tem autonomia para interromper imediatamente as atividades no local.

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

- o **Treinamento de Brigadas de Incêndio:** Realizado anualmente, capacita funcionários e colaboradores para atuar na prevenção, no abandono e no combate a princípios de incêndios, bem como a prestar os primeiros socorros, fornecendo, inclusive, orientação sobre como utilizar o Desfibrilador Externo Automático (DEA).
- o **Simulados de Abandono de Área:** Visam treinar e exercitar a população das edificações para o enfrentamento de emergências. Esses simulados são acompanhados por empresas contratadas especializadas, com apoio da equipe técnica do SESMT. Em determinados locais, realizamos simulado de derramamento de produtos químicos e resgate a vítimas.

- o **Instrução de Segurança do Trabalho (IST):** disponibilizamos a todos os funcionários, no portal corporativo, material com conteúdo relacionado à segurança e prevenção de acidentes no local de trabalho.

- o **Plano de Atendimento a Emergências (PAE):** Acessível a todos os funcionários no portal corporativo. Trata-se de conteúdo orientativo sobre ações a serem adotadas em caso de sinistro e emergências, com os respectivos contatos.

- o **Semana Interna de Prevenção de Acidente do Trabalho (SIPAT):** Anualmente, realizamos ao longo da semana atividades dedicadas ao tema. Nos últimos anos, adotamos a Sipat Digital, com programação para disseminar o conceito de saúde integral por meio de aplicações práticas para a mudança de comportamento, além de reforçar os cuidados com a segurança no trabalho, incentivar a qualidade de vida e a criar um ambiente de trabalho mais colaborativo e saudável.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

promoção da saúde GRI 403-6 e 403-7

Como citamos na seção de Benefícios, nossos funcionários e seus dependentes têm à sua disposição um plano de saúde com padrão de internação em quarto privativo totalmente custeado pela Organização. O plano de saúde possui cobertura para consultas médicas, cirurgias de urgência, emergência e eletivas (inclusive transplantes de todos os tipos), atendimento obstétrico, cirurgias refrativas de miopia e hipermetropia, internações hospitalares (sem limite de prazo de internação, inclusive em Unidade de Terapia Intensiva – UTI), atendimento ambulatorial, exames, terapias, psiquiatria, remoção em ambulância, planejamento familiar e tratamento da Aids (com reembolso de medicamentos prescritos para o tratamento da doença). Além disso, inclui tratamentos não tradicionais, como diálise, acupuntura, homeopatia, reeducação postural global (RPG), válvula cardíaca, fisioterapia, nutrição, psicoterapia e fonoaudiologia.

Nossos funcionários contam com sete unidades de ambulatórios médicos corporativos localizados em prédios administrativos. Eles oferecem pronto atendimento clínico, coleta de exames laboratoriais e consultas com especialistas como ginecologista, cardiologista, médico de família, endocrinologista, dermatologista, gastroenterologista, especialista em Medicina Física e Reabilitação, oftalmologista, ortopedista, otorrinolaringologista, pediatra, urologista, nutricionista, fonoaudiólogo, fisioterapeuta e psicoterapeuta, com a isenção da coparticipação para as consultas.

Caso sejam necessários cuidados mais especializados ou intensivos, os funcionários contam com serviço de ambulância para traslado do ambulatório ao hospital conveniado mais próximo.

Também disponibilizamos consultoria médica para apoio em casos críticos de internação, segunda opinião médica, subsídios técnicos para tomada de decisão em casos de negativa de cobertura do plano de saúde, entre outros.

Com o objetivo de promoção e preservação da saúde, nossos funcionários passam por exames médicos ocupacionais anualmente e exames complementares quando necessário, para a detecção precoce de sintomas sugestivos de distúrbios osteomusculares, psíquicos, outras doenças e orientações gerais de saúde, além de critérios técnicos para análise adequada da capacidade laborativa em determinado cargo ou função, como estabelecido pelo PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional).

Para prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho, contamos com o Programa de Saúde e Bem-estar e Qualidade de Vida do Bradesco Viva Bem, focado em prevenção de doenças e promoção de saúde por meio da adoção de hábitos, atitudes e comportamentos saudáveis. As iniciativas do programa estão divididas em três pilares:



para mais informações, acesse:

[Relatório de Capital Humano](#)



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

pilar 1 | em equilíbrio

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

Lig Viva Bem: Serviço de orientação e aconselhamento, com acesso voluntário e gratuito para nossos funcionários e seu grupo familiar. Disponível 24 horas, 7 dias por semana, o atendimento é realizado por profissionais especializados, que fornecem suporte emocional, social, jurídico, orientação financeira, assistência para situações de dependência química, interface junto ao plano de saúde, atendimento emergencial em casos críticos que envolvam acidentes e ocorrências de assalto e sequestro. Todas as ligações são tratadas de forma confidencial. Em 2022, foram realizados 320.723 acompanhamentos.

Programa de Saúde Mental

Lançado em outubro de 2022, de forma pioneira, reforça a importância do autoconhecimento, do autocuidado e dos pequenos hábitos que podemos adotar para priorizar nossa saúde e nosso bem-estar, além de proporcionar acolhimento aos funcionários que buscam por atendimento, auxiliando a criação de uma cultura preventiva em saúde mental voltando a nossa atenção para o cuidado integral de corpo e mente, incentivando uma alimentação saudável através do programa nutricional e alinhada com a prática de atividades físicas, junto ao programa Vem Pra Pista. O Programa, em parceria com a Unibrad, disponibiliza materiais que contém infográficos, *ebook* e *podcast*, voltados aos temas de segurança psicológica no trabalho, práticas de gestão,

autoconsciência, autocuidado, ressignificação, autoconhecimento e equilíbrio. Além desses materiais, periodicamente, realizamos encontros virtuais com participantes especialistas, que abordam as temáticas de saúde mental, propiciando momentos de interação, reflexão, incentivando o autocuidado, por meio de orientações gerais sobre comportamentos, sinais e sintomas de adoecimento psíquico. Também reforçamos aos funcionários os canais de atendimento psicossociais disponíveis, também ao seu núcleo familiar, de forma confidencial e gratuita, realizados por profissionais especializados, além de contatos ativos para apoio e acolhimento aos funcionários que estão retornando das licenças parentais e psiquiátricas.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

Lives de Saúde e Qualidade de Vida: Encontros virtuais com nossos funcionários nas quais falamos sobre depressão, ansiedade, alimentação saudável e prática de exercícios físicos. Esses temas visam atender as demandas recebidas por diversos canais e pelas lideranças, além de ser uma iniciativa focada em prevenção, promoção de saúde e qualidade de vida. Ao todo, em 2022 foram realizados 152 eventos com a participação de 20.996 funcionários.

Programa “Primeira Gestão”: Por meio de encontros virtuais, os gestores que estão assumindo a liderança pela primeira vez, recebem orientações sobre os mais diversos temas voltados para Recursos Humanos, com pautas específicas sobre a área de saúde e qualidade de vida e em como auxiliar suas equipes nas mais diversas situações envolvendo estes temas. Durante a palestra, o gestor é orientado sobre todos os apoios disponíveis no canal Lig Viva Bem e, ao identificar situações que necessitem de quaisquer tipos de apoio para os membros da equipe, ele pode ser o responsável pelo acionamento do canal desde que dê ciência ao funcionário.

Programa “Práticas de Gestão”: Em encontros virtuais voltados para todas as lideranças da Organização, o intuito principal desta iniciativa é conscientizar e orientar sobre práticas de uma liderança saudável e respeitosa na relação entre líder e liderado. Em parceria com a Unibrad, Universidade Corporativa do Bradesco, disponibilizamos a *playlist*, “Apoio às práticas de Gestão”, composta por vídeos, *podcasts* e infográfico, que abordam conteúdos sobre humanização das relações, autoconhecimento, psicologia positiva, segurança psicológica e liderança à distância.

Campanha setembro amarelo: sensibilização quanto a importância da prevenção e valorização da vida com divulgações corporativas sobre os canais de apoio para promover a saúde mental e dar suporte para quem precisa de ajuda. Por meio do programa LIG Viva Bem oferecemos escuta e acolhimento, inclusive com possibilidade de apoio emocional presencial para funcionários e dependentes.



Nosso Programa de Saúde e Bem-estar é focado em prevenção de doenças e promoção de saúde por meio da adoção de hábitos, atitudes e comportamentos saudáveis



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

pilar 2 | saudável

Para incentivar e despertar o interesse dos funcionários sobre prevenção e autocuidado, buscamos lembrá-los que saúde vai além da ausência de doença – é também boa alimentação, hidratação, qualidade do sono, rastreamento anual e acompanhamento de pressão arterial, glicemia e perfil lipídico, além de campanhas de vacinação e programas especiais para saúde integral. Já citamos algumas iniciativas trabalhadas nesse pilar na seção sobre Benefícios e, a seguir, destacamos mais algumas:

Ações de prevenção oncológica:

Outubro Rosa e Novembro Azul são campanhas dedicadas à conscientização sobre as atitudes necessárias para prevenir e detectar precocemente o câncer de mama e o câncer de próstata. De outubro a dezembro, oferecemos isenção da coparticipação pelo plano de saúde dos funcionários e seus dependentes cadastrados no plano de saúde na realização dos exames como mamografia, Papanicolau e PSA, além de ativação em núcleos administrativos, palestras com médicos especialistas e conteúdo digital.

Programa de reabilitação

profissional: Apoio multiprofissional para acolher os funcionários que estão em processo de reabilitação pela Previdência Social na volta ao trabalho, com entrevista social, avaliação médica e acompanhamento após retorno. Firmamos o acordo de cooperação técnica para reabilitação profissional com cobertura nacional.

Programa de apoio nutricional:

disponibilizamos até quatro sessões com nutricionista, totalmente gratuitas para funcionários e núcleo familiar. Incentivamos a alimentação saudável e a mudança de atitude em favor do bem-estar e da saúde de todos. Em 2022, foram realizados 1.109 atendimentos nutricionais.

Apoio médico e Canais de

Telemedicina: A equipe médica do Viva Bem monitora e acompanha nossos funcionários por meio de contato telefônico ativo. E são oferecidos também canais de telemedicina por meio do aplicativo Saúde Digital da Bradesco Saúde, com disponibilidade de vídeoconsulta com médico especialista, 24 horas, 7 dias por semana.



- o cultura organizacional
- o perfil dos funcionários
- o atração e retenção de talentos
- o experiência do funcionário
- o desenvolvimento e capacitação
- o desempenho, competências e sucessão
- o benefícios
- o diversidade, equidade e inclusão
- o sistema de gestão da responsabilidade social corporativa

pilar 3 | em movimento

Consiste em promover entre os funcionários a atividade física e a qualidade de vida por meio de iniciativas que dão a oportunidade de experimentarem os benefícios do exercício e do movimento, como promoção de saúde, bem-estar e equilíbrio. Por meio do pilar, oferecemos descontos e vantagens em parceria com a Bradesco Seguros, Livel, ShopFacil, Bradesco Cartões, salões de beleza e academias em todo o Brasil, contribuindo para a melhora da autoestima e o bem-estar do nosso público interno.



para mais
informações,
acesse

[Relatório de
Capital Humano](#)

As principais iniciativas desta frente são:

Corrida e caminhada, visa promover a atividade física por meio de mais de uma modalidade esportiva e, em parceria com o Programa Voluntários Bradesco, incentivar funcionários e familiares nas práticas de ações sociais, vinculando as inscrições à doação de alimentos, roupas e brinquedos;

Bicicletários: disponíveis em alguns núcleos administrativos, incentivando funcionários a usarem a alternativa para o deslocamento urbano;

Vem pra Pista: disponibilizamos, por meio de consultoria esportiva, aulas presenciais e on-line de ioga, pilates, funcional, corrida, hidroginástica, alongamento e ritmos para todos os funcionários e dependentes. Em 2022, foram contabilizadas 2.359 participações, considerando as modalidades presencial e on-line.



conexão com a sustentabilidade

A gestão de aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG) é essencial para o crescimento e a perenidade dos nossos negócios. Como Organização, estamos comprometidos com a geração de valor de longo prazo para nossos funcionários, cliente fornecedores, acionistas, e a sociedade.

- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na amazônia
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

REFERÊNCIAS DO CAPÍTULO

Temas materiais:

Gestão de risco e oportunidades climáticas; Negócios sustentáveis; Ética, integridade e transparência

Capitais IIRC:

Intelectual; Natural e Manufaturado





- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

estratégia da sustentabilidade

GRI 2-12, 2-22

Temos o compromisso com a geração de impacto positivo por meio das nossas operações e dos nossos negócios

Como uma das maiores instituições financeiras do Brasil, reforçamos o nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, cientes da relevância e da urgência na geração de impacto positivo por meio das nossas operações e dos nossos negócios.

Considerando os principais desafios e tendências locais e globais da agenda de sustentabilidade, definimos três pilares principais para promover uma agenda de mudança estratégica:



CIDADANIA FINANCEIRA

Promover educação e inclusão financeira para alavancar o desenvolvimento socioeconômico



AGENDA CLIMÁTICA

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



NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS

Impulsionar negócios de impacto positivo que fomentem o desenvolvimento socioambiental



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

governança de sustentabilidade

A sustentabilidade está integrada na nossa estratégia, implementada e monitorada de forma transversal e por meio de uma estrutura robusta de governança que nos permite internalizar os aspectos ASG nas nossas operações e nos nossos negócios, atendendo às expectativas e aos interesses de nossos *stakeholders*.

Nossa estrutura de governança para a sustentabilidade

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Define a estratégia e acompanha a performance de sustentabilidade da Organização, em reuniões semestrais.

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE E DIVERSIDADE

Composto por membros do Conselho de Administração e diretores executivos, incluindo o CEO e os vice-presidentes executivos, que se reúnem bimestralmente para avaliar o desempenho ASG, definir a Estratégia de Sustentabilidade e garantir sua realização. Nele são conduzidas as principais decisões, como a aprovação de planos e metas. Acompanha a implementação das diretrizes sociais, ambientais e climáticas integradas às demais políticas da Organização.

COMISSÃO DE SUSTENTABILIDADE

É formada por diretores executivos e gestores de diversas áreas, que se reúnem mensalmente. É responsável por assessorar o Comitê, além de propor e facilitar a realização de novas práticas, operacionalizando a implementação da estratégia social, ambiental e climática nas áreas.

ÁREA DE SUSTENTABILIDADE

Entre outras responsabilidades, 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 profissionais em diferentes estruturas da Organização dedicados a conectar e disseminar a Estratégia de Sustentabilidade, por meio da gestão de aspectos climáticos, ambientais, sociais e de governança. **GRI FS4**

GRUPOS DE TRABALHO

Áreas envolvidas no desenvolvimento de projetos de sustentabilidade.

- o estratégia da sustentabilidade

- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

arcabouço normativo

As diretrizes para gestão dos aspectos sociais, ambientais, climáticos e de governança estão contemplados em nossas políticas e normas, dentre as quais destacamos:

- o [Política de Sustentabilidade](#): Contempla os princípios que regem a gestão de sustentabilidade corporativa do Bradesco.
- o [Norma de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática](#) – Descreve as principais diretrizes para a sustentabilidade e responsabilidade social, ambiental e climática do Bradesco, na definição da sua estratégia e na condução dos seus negócios, atividades e processos, destacando as principais linhas de atuação e governança.
- o [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.

Nossa atuação está fundamentada nas diretrizes da Resolução nº 4.945/2021, do Conselho Monetário Nacional (CMN) que determina Políticas de Responsabilidade Sociais, Ambientais e Climáticas para instituições financeiras (PRSAC). Com o objetivo de aprofundar a implementação da resolução do CMN, estruturamos um plano composto por iniciativas de curto, médio e longo prazos nas seguintes frentes: Capital Humano; Gestão Ambiental; Partes Interessadas; Produtos e Serviços; Negócios Sustentáveis; Cidadania Financeira; Mudanças Climáticas; e Risco Social, Ambiental e Climático.

Vale ressaltar que as estruturas de governança e o arcabouço normativo de sustentabilidade e de riscos sociais, ambientais e climáticos são convergentes e alinhados aos propósitos e à estratégia do Bradesco.

ODS priorizados

Alinhados à estratégia de sustentabilidade e potencializando o nosso compromisso de gerar valor aos nossos *stakeholders*, priorizamos seis ODS, que reforçam o alinhamento de nossos negócios à Agenda 2030, acompanhando o impacto e a contribuição para as metas da sociedade e o seu progresso na implementação dos Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB).

No processo de priorização consideramos: a consulta a *stakeholders*, estudo comparativo de *benchmarking* do setor, matriz de relevância e pilares estratégicos da Organização, cenário brasileiro (principais questões sociais e ambientais) e recomendações e diretrizes de reporte e performance, entre outros. Contamos ainda com a verificação do processo por terceira parte independente (ERM Brasil Ltda), obtendo parecer favorável. **GRI 2-29**

Ao longo deste relatório, destacamos os ODS priorizados que mantém relação com as iniciativas abordadas.





- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

processo de materialidade

GRI 3-1

Utilizamos como metodologia a dupla materialidade, analisando os aspectos de sustentabilidade nos eixos impacto socioambiental, materialidade financeira e percepção de relevância de *stakeholders*

Como uma das maiores instituições financeiras do Brasil, temos grande impacto sobre a sociedade, e exercemos importante papel no desenvolvimento econômico do país. Como intermediadores financeiros, podemos impulsionar a transição para uma economia mais limpa, resiliente e inclusiva.

Além de conhecer as áreas em que mais exercemos impacto, é importante também identificar quais questões tem maior potencial de influenciar nossas operações e nossa capacidade de gerar valor a todos os nossos *stakeholders*. Para tanto, bianualmente

engajamos representantes de cada parte interessada para atualização de nossa matriz de materialidade, considerando as questões relevantes a partir das percepções e expectativas desse público.

Essa matriz apoia uma comunicação mais assertiva da nossa Organização, direcionando o reporte da estratégia, indicadores, metas e performance nos temas elencados como materiais. Na revisão de 2022, utilizamos como metodologia a dupla materialidade, analisando os aspectos de sustentabilidade em três eixos: (i) materialidade

de impacto socioambiental (análise dos impactos de dentro do Bradesco para fora da sociedade e meio ambiente); (ii) materialidade financeira (análise dos riscos socioambientais e a significância dos impactos financeiros atrelados a eles em perspectiva de prazo); e, (iii) percepção de relevância de *stakeholders*.



para mais informações, acesse:
Relatório de materialidade



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

consulta a stakeholders GRI 2-29

Nosso processo de construção da matriz teve como base as diretrizes da Norma de Engajamento de Stakeholders (AA1000) e da nossa Política de Engajamento de Partes Interessadas, que define como parte interessada (ou *stakeholder*) todo ou qualquer público que possa exercer ou sofrer influência dos nossos negócios e operações. A política prevê a classificação das partes interessadas como prioritárias ou importantes, dependendo do seu grau de envolvimento com a instituição e nível de relevância de influência.

Participaram do processo de revisão cerca de 800 representantes dos seguintes públicos prioritários: Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Funcionários, Clientes, Fornecedores, Investidores, Analistas de mercado e Órgãos reguladores.

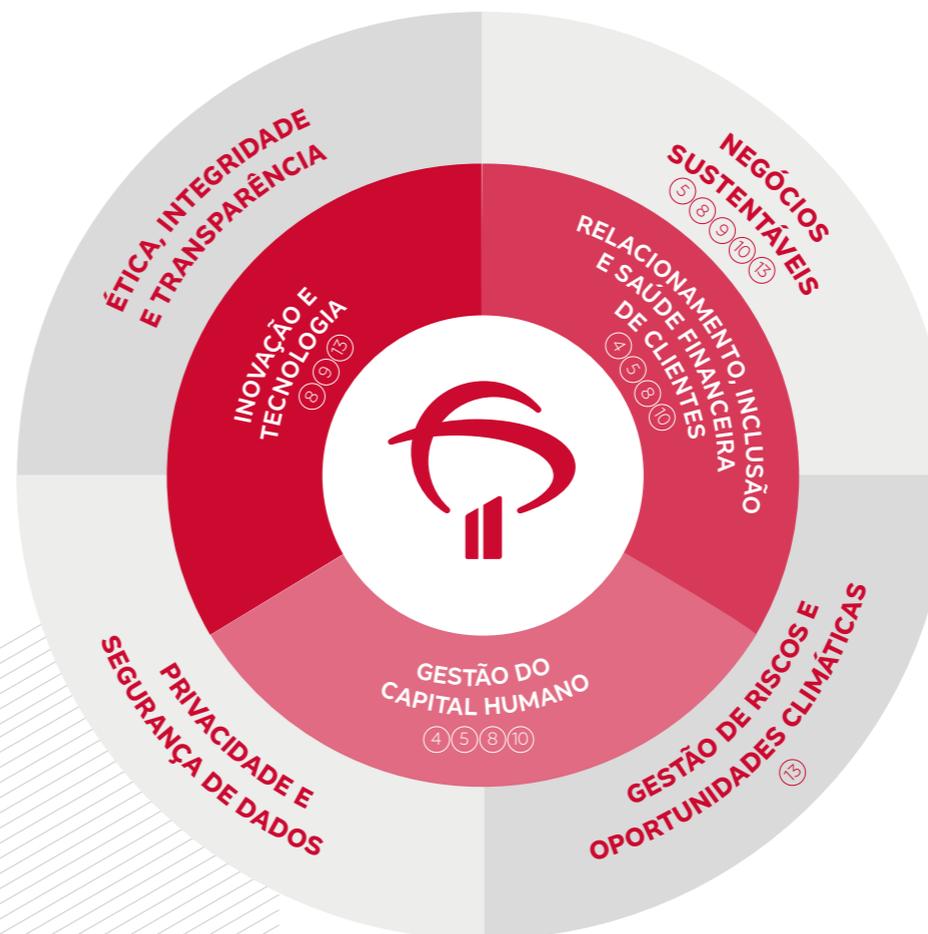
Os *stakeholders* priorizados foram consultados de três formas:

- o entrevistas com alta liderança e especialistas externos;
- o grupos focais com especialistas internos;
- o consulta on-line.

temas materiais GRI 3-2

A partir de uma lista de questões socioambientais levada à consulta, sete destacaram-se em relevância e impacto. Essas questões foram representadas na figura abaixo,

conforme demanda por gestão interna ou conexão mais direta aos resultados do negócio e, portanto, aos nossos públicos de relacionamento.



ODS priorizados correlacionados

- ④ Educação de qualidade
- ⑤ Igualdade de gênero
- ⑧ Trabalho decente e crescimento econômico
- ⑨ Indústria, inovação e infraestrutura
- ⑩ Redução das desigualdades
- ⑬ Ação contra a mudança global do clima

para mais informações, acesse:
Relatório de materialidade



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

negócios sustentáveis

GRI 3-3

Orientamos e engajamos nossos clientes quanto aos riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas

As instituições financeiras desempenham um papel fundamental na promoção do desenvolvimento sustentável, principalmente pela sua capacidade de trilhar caminhos para uma economia mais sustentável. Podem fazer isso direcionando recursos para atividades e setores que geram impacto positivo, e apoiando a transição para modelos de negócios de menor impacto negativo. Também podem orientar e engajar os clientes quanto a riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas. No Bradesco, trilhamos esse caminho junto aos nossos clientes, potencializando o nosso compromisso com a geração de negócios sustentáveis.

Nossa meta, que segue a taxonomia proposta pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), considera a concessão de crédito para atividades classificadas como de contribuição positiva, produtos e serviços financeiros com foco socioambiental para pessoas físicas e jurídicas, além da assessoria na estruturação de soluções de crédito e dívida atreladas a critérios ASG.

SETORES ESTRATÉGICOS



BIOCOMBUSTÍVEIS



AGRICULTURA DE BAIXO CARBONO



SAÚDE E SEGURANÇA SOCIAL



EDUCAÇÃO, CULTURA E ESPORTE



ENERGIA RENOVÁVEL



SANEAMENTO E ÁGUA



MANEJO FLORESTAL



GESTÃO DE RESÍDUOS



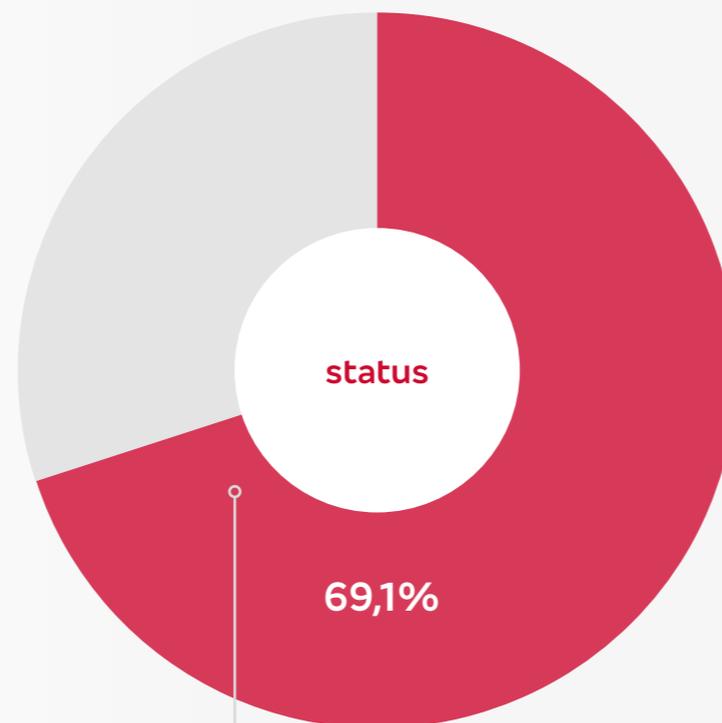
TRANSPORTES



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações



Estabelecemos a meta de direcionar R\$ 250 bilhões para setores e ativos de impacto socioambiental positivo até 2025



R\$ 172,7 bilhões já direcionados até dez/22

para ativos, setores e atividades com benefícios socioambientais por meio de crédito corporativo, assessoria no mercado de capitais e soluções financeiras sustentáveis

crédito corporativo

Todas as operações de crédito com clientes de setores selecionados

produtos socioambientais

Green Loans, CDC Fotovoltaico, Microcrédito

banco de investimentos

Green e Social Bonds, Assessoria de empresas de setores selecionados

Com isso, o Bradesco reforça o seu compromisso em ser um agente de transformação positiva na sociedade, em linha com seu propósito e compromissos voluntários assumidos.



saiba mais
em [compromissos voluntários](#)



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

ENTENDA COMO nós direcionamos recursos para negócios com potencial de gerar impactos positivos na sociedade e no meio ambiente

COM NOSSO PORTFÓLIO

Mais de 20 produtos e serviços com benefícios socioambientais

- o financiamento a energia solar
- o financiamento a veículos híbridos e elétricos
- o crédito para microempreendedores
- o repasses do BNDES
- o e outros...

COM APOIO A SETORES

Concessão para atividades e setores de impacto positivo*

Exemplo: crédito concedido para uma empresa de saneamento básico ou de energia renovável.

* classificados de acordo com a taxonomia verde da Febraban

COM OPERAÇÕES ASG

Assessoramos e estruturamos operações com rotulagem ASG para nossos clientes

Exemplo: crédito ou *bond* atrelado ao compromisso de uma empresa em reduzir suas emissões de CO₂

- o comerciais capacitados e estrutura dedicada
- o atuação próxima do cliente para identificação de oportunidades
- o assessoria ASG e apoio técnico no desenvolvimento de *frameworks* - documentos com critérios e processos para emissões ASG

**PARA NÓS,
É UM COMPROMISSO**

Direcionar

R\$ 250 bilhões

para setores e ativos de impacto positivo até 2025





- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

produtos socioambientais

GRI FS6, FS7, FS8 | SASB FN-CB-240a.1

Mantemos um processo contínuo de revisão dos nossos produtos e serviços, que contempla, entre outros aspectos, a análise dos fatores ambientais, sociais e de governança (ASG). Essa prática nos ajuda a desenvolver soluções adequadas às necessidades dos nossos clientes, além de possibilitar que clientes Pessoas Jurídicas conduzam suas atividades com menor impacto socioambiental.

Os produtos ambientais objetivam o direcionamento de recursos para ativos ou projetos que contribuam com a agenda ambiental, climática e/ou de transição. Já os sociais visam projetos e ativos de impacto social positivo, nas áreas de educação, saúde, acessibilidade e inclusão financeira. Os recursos disponibilizados podem ser próprios ou repasses do BNDES.

Temos diversas soluções para pessoa física e para pessoa jurídica. Dentre elas, destacamos:

Financiamento à energia solar. Com um dos maiores níveis de incidência solar no mundo, o Brasil tem grande potencial de ampliar essa forma de geração de energia. Para financiar esse potencial, oferecemos o CDC Fotovoltaico, linha de crédito para a aquisição de equipamentos de energia solar por PF e PJ. A comercialização desse produto cresceu nos últimos anos – encerrando 2022 com um saldo aproximadamente duas vezes maior que o de 2021, superando R\$ 1 bilhão.

Estruturação de projetos de energia renovável. Por meio do BBI, nosso banco de investimentos, assessoramos 19 operações destinadas à geração, transmissão e distribuição de energia elétrica de fontes renováveis, somando R\$ 4,8 bilhões.

Estruturação de projetos de saneamento ambiental. Estruturamos sete operações de saneamento de gestão de redes de esgoto ou captação, tratamento e distribuição de água. No total, realizamos em 2022 R\$ 1,5 bilhão em operações.

Financiamento a veículos híbridos e elétricos. Por meio da Bradesco Financiamentos, disponibilizamos uma linha voltada à aquisição de veículos híbridos e elétricos e aumentamos nossa participação neste mercado, alcançando produção de quase R\$ 200 milhões em 2022.

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

Integração Lavoura-Pecuária-Floresta (ILPF). O Bradesco é o único banco membro da Rede ILPF (Integração Lavoura-Pecuária-Floresta), formada pela Embrapa (Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária) e por empresas da cadeia do agronegócio. A Rede tem o objetivo de acelerar a adoção do ILPF por produtores rurais no Brasil. Esse sistema produtivo busca compatibilizar as produções agrícola, pecuária e florestal numa mesma área. Isso gera maior diversificação, receitas adicionais, menor pressão por expansão, níveis inferiores de degradação do solo, além de mitigar a geração de carbono na produção.

A seguir apresentamos o resultado geral do nosso portfólio de produtos e serviços socioambientais:



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

Produtos ambientais ¹	2019		2020		2021		2022	
	Saldo (R\$ milhões)	Contratos	Saldo (R\$ milhões)	Contratos	Saldo (R\$ milhões)	Contratos	Saldo (R\$ milhões)	Contratos
Total	195	2.680	306	6.691	638	14.806	1.669	32.799

Produtos sociais	2019		2020		2021		2022	
	Saldo (R\$ milhões)	Contratos	Saldo (R\$ milhões)	Contratos	Saldo (R\$ milhões)	Contratos	Saldo (R\$ milhões)	Contratos
Microcrédito	136	47.821	221	59.940	551	146.371	926	241.161
Outros ²	59	2.036	35	1.309	28	963	23	702
Total	195	49.857	256	61.249	579	147.334	949	241.863

Repasses ambientais ³	2019		2020		2021		2022	
	Saldo (R\$ milhões)	Contratos						
Total	914	7.888	851	8.024	715	7.597	495	6.547

Repasses sociais ⁴	2019		2020		2021		2022	
	Saldo (R\$ milhões)	Contratos	Saldo (R\$ milhões)	Contratos	Saldo (R\$ milhões)	Contratos	Saldo (R\$ milhões)	Contratos
Total	338	1.074	248	985	326	639	121	427

¹ CDC Kit Gás, Fotovoltaica, Aquecedor Solar, Veículos (Elétricos e Híbridos), entre outros.

² Acessibilidade, Arranjos Produtivos Locais, como exemplos.

³ Referentes aos programas ABC, Finame e Moderagro do BNDES, entre outros.

⁴ Referentes aos programas Moderinfra, Proirriga e Prodecoop do BNDES, entre outros.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

operações ASG SASB FN-IB-410a.1, FN-IB-410a.2

Como parte da nossa estratégia de negócios sustentáveis, atuamos na estruturação de soluções personalizadas de crédito e dívida com foco nos desafios ambientais dos nossos clientes, visando sua melhor performance em indicadores ASG.

Temos times dedicados para estruturar estas operações tanto no mercado de capitais como para as demais operações, prestando a assessoria necessária para identificação das oportunidades, elaboração dos documentos e apoio no processo de avaliação da operação. **GRI FS4**

Nossa experiência abrange a emissão de instrumentos com rotulagem ASG, tanto por meio de empréstimos e financiamentos (*green/social/sustainable loans* e *sustainability-linked loans*) quanto em mercados de capitais (*green/social/sustainable* e *sustainability-linked bonds*).

Essas operações têm como objetivo financiar ou refinarar ativos que tenham contribuição com a agenda ASG, ou que vão gerar a melhoria do desempenho em questões ambientais ou sociais dos nossos clientes.

Para garantir a aderência desses objetivos, todas as nossas operações denominadas ASG seguem os principais Guias e Princípios internacionais, além de serem avaliadas por segunda opinião (em inglês, *Second-party Opinion –SPO*). **SASB FN-IB-410a.3**



Em 2022,
estruturamos

19

operações
por meio do
nosso banco de
investimentos,
sendo estas
oito *green bonds*,
cinco *sustainable
bonds* e seis
*sustainability-
linked bonds*,
que totalizaram

R\$ 5,93
bilhões.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações



CASE VOLKSWAGEN

Cliente:
Volkswagen

Instrumento:
Sustainability-Linked Loan
(Nota de Crédito a Exportação)

Volume:
R\$ 500 milhões

Prazo:
3 anos

Meta de desempenho visando redução de emissões de escopo 1 e aumento do número de mulheres em cargos de liderança.



COOPERCITRUS
cooperativa de produtores rurais

CASE COOPERCITRUS

Cliente:
Coopercitrus

Instrumento:
Sustainability Linked-Loan
(Cédula de Produto Rural)

Volume:
R\$ 174 milhões

Prazo:
1 ano

Meta de recuperação de nascentes e restauração de áreas degradadas dos cooperados.



CASE XAVANTES

Cliente:
Oncorp

Instrumento:
Transition Loan (Cédula de Produto Rural)

Volume:
R\$ 35 milhões

Prazo:
1 ano

Instalação da primeira usina de geração de energia híbrida do sistema isolado da Amazônia.



CASE SCALA

Cliente:
Scala Data Centers

Instrumento:
Debênture Verde

Volume:
R\$ 2 bilhões

Prazo:
5 anos

Primeira Debênture Verde do setor de Data Centers no mercado local, visando a execução de projetos para os *data centers* alinhados aos conceitos de eficiência energética, energia renovável e *green buildings*.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

engajamento em negócios sustentáveis GRI FS4, FSS, FS10

Em 2022, investimos no engajamento dos nossos times comerciais voltados ao Atacado, capacitando-os na estratégia de Sustentabilidade e na identificação de oportunidades relacionadas a aspectos ambientais, sociais e climáticos. Foram cerca de 700 comerciais capacitados e engajados em Sustentabilidade.

Atuamos também no engajamento dos nossos clientes na promoção do que denominamos operações rotuladas (empréstimos ou estruturação de títulos com finalidades ou vinculados a metas socioambientais). No processo de prospecção, levamos aos clientes as oportunidades que o seu setor de atuação possui sobre aspectos ambientais, climáticos e sociais. Em 2022, realizamos mais de 250 reuniões com essa finalidade.

Além disso, por meio de nossos engenheiros agrônomos ofertamos assessoria aos nossos clientes do setor agro para realização de projeto técnico com avaliação de aspectos regulatórios e possíveis oportunidades em rotulagem ASG no bioma Amazônia.

captação internacional

Emitimos, no início de 2022, nosso primeiro título internacional atrelado a critérios ASG, com valor de U\$ 500 milhões. O título seguiu as diretrizes do Sustainable Finance Framework do Bradesco, que está alinhado às principais referências internacionais sobre instrumentos financeiros com viés de sustentabilidade e contou com parecer independente (SPO) da Sustainalytics.

Nosso *framework* contempla operações de financiamento de projetos e bens em áreas que contribuam com a transição para uma economia menos intensiva em carbono, como energia renovável, eficiência energética e operacional, transporte limpo, edificações sustentáveis (*green buildings*), eficiência na gestão de recursos hídricos e tratamentos de efluentes, além de atividades que promovam o controle da geração de resíduos.

Adicionalmente, contempla estratégias que promovam inclusão financeira e acesso digital em áreas em desenvolvimento.

alocação de recursos realizada



52%
Energia Renovável

13.882 kits fotovoltaicos financiados e projeto de expansão de parque eólico na Bahia. A capacidade média de geração dos kits fotovoltaicos é de 1.458 kWh, representando 44.692 tCO₂e/ano em emissões evitadas em relação ao fator de emissão do Sistema Interligado Nacional.



30%
Gestão de recursos hídricos

Três transações para investimento em infraestrutura (Capex) e expansão das atividades de tratamento de efluentes nas cidades de Recife, Goiânia e no estado do Amapá.



18%
Inclusão Financeira

Foram beneficiadas 68.968 micro e pequenas empresas com faturamento inferior a US\$ 53 milhões.



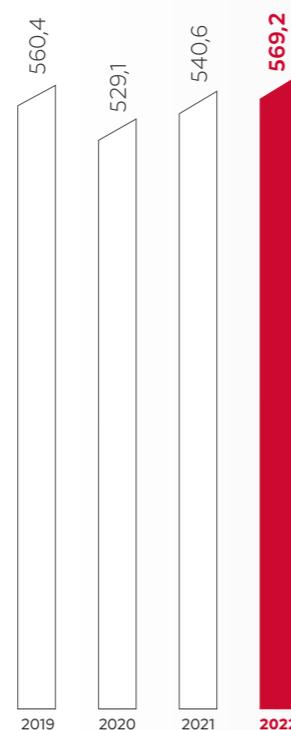
- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

investimentos responsáveis GRI FS11; SASB FN-AC-410a.2, FN-AC-410a.3

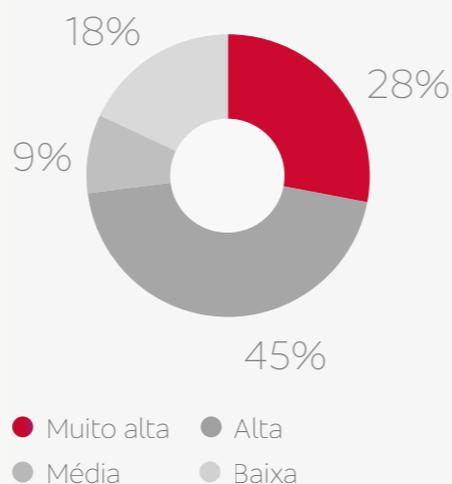
A Bradesco Asset Management (Bram) é uma das maiores gestoras privadas de recursos do Brasil, com mais de R\$ 569 bilhões em ativos sob gestão. Por meio

dela, gerenciamos uma grade completa e diversificada de fundos e carteiras de investimento para cada perfil de investidor cada perfil de investidor.

TOTAL DE ATIVOS SOB GESTÃO SASB FN-AC-000.B



POR CATEGORIA DE CLASSIFICAÇÃO DE LIQUIDEZ (%)



Nota: Com o intuito de refinar e promover melhorias neste reporte, a partir deste relatório, os dados de classificação de liquidez observarão o nível de ativos e papéis (LFT, Compromissadas, Debêntures etc.), em vez de classificação de fundamentada no tipo de Fundo (DI, Referenciado, Crédito etc.) **GRI 2-4**

POR CLASSE DE ATIVOS (SOMENTE FIS)

Classe	Volume (R\$ milhões)	%
Renda Fixa	268.517	47,17
Ações	12.151	2,13
Multimercados	59.551	10,46
Cambial	801	0,14
Previdência	216.082	37,96
ETF	2.375	0,42
FIDC	9.323	1,64
FIP	52	0,01
FII	373	0,07
Off-Shore	-	-
Total	569.226	100,00

POR SEGMENTO (SOMENTE FIS)

Segmento	Volume (R\$ milhões)	%
EFPC Emp. Públicas	5.202	0,91
EFPC Emp. Privadas	46.269	8,13
Seguradora	14.179	2,49
EAPC	243.735	42,82
Capitalização	3.602	0,63
Corporate	98.819	17,36
Middle Market	17.339	3,05
Private	22.220	3,90
Varejo Alta Renda	42.322	7,43
Varejo	35.878	6,30
Poder Público	3.855	0,68
RPPS	10.206	1,79
Fundos de Investimento	23.218	4,08
Estrangeiros	927	0,16
Outros	1.456	0,26
Total	569.226	100,00



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

Ao gerir os recursos dos nossos clientes, é parte do nosso dever fiduciário investir de maneira responsável e ética, buscando fazer a justa avaliação dos riscos e oportunidades envolvidos em cada decisão que tomamos.

Como signatários dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI), da Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD), Investidores pelo Clima (IPC) e Associação de Investidores no Mercado de Capitais (Amec), empregamos transversalmente metodologias que analisam riscos, oportunidades e impactos potenciais decorrentes de aspectos ASG sobre o desempenho de nossos ativos. O gerenciamento dessa análise é feito por time dedicado, que reporta à Diretoria da Bradesco Asset e esta, à Comissão de Sustentabilidade e ao Comitê de Sustentabilidade e Diversidade.

Somos orientados pela nossa [Política de Investimento Responsável](#), que estabelece diretrizes sobre a inclusão de questões ASG na análise e gestão de ativos, engajamento das empresas investidas, relacionamento com partes interessadas, exercício ao direito de voto e compromisso com a transparência e a prestação de contas. Inclui mecanismos de controle de premissas relacionados aos direitos humanos e trabalhistas, impactos sobre o meio ambiente e mudanças climáticas, entre outros.

DISTRIBUIÇÃO DE ATIVOS (R\$ MILHÕES)

	2019		2020		2021		2022	
	Valor total	%						
Investido em companhias que podem ocasionar dependência química e/ou riscos ou danos à saúde	609	0,10	789	0,15	409	0,07	528	0,09
Investido em companhias que produzem ou comercializam produtos de combustíveis fósseis	2.427	0,40	9.999	1,78	6.003	1,05	5.987	1,05
Investido em companhias que podem ocasionar riscos à saúde ou à segurança alimentar e nutricional	975	0,16	1.278	0,24	792	0,19	643	0,11



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

Nossa metodologia confere pesos diferentes aos aspectos monitorados e se estende a todas as classes de ativos (renda variável, renda fixa – títulos privados e públicos – e fundos de investimento) e pesos que variam de acordo as especificidades de cada setor.

ATIVOS SOB GESTÃO (AUM) COBERTOS PELA POLÍTICA DE INVESTIMENTO RESPONSÁVEL E COM AVALIAÇÃO ASG (%)

2019	2020	2021	2022
99,33	99,49	99,77	99,88

Para os títulos privados, as análises se baseiam nos temas materiais de cada setor para identificar os riscos e as oportunidades a que as companhias estão submetidas, enquanto a avaliação dos títulos

públicos abrange a qualidade regulatória e as políticas públicas para um bom atendimento à população em serviços básicos, a conservação do meio ambiente e a redução da desigualdade social.

99,88%
de nossos ativos sob gestão, passaram por análise ASG em 2022

ATIVOS SOB GESTÃO (AUM), POR CLASSE DE ATIVOS, QUE EMPREGAM INTEGRAÇÃO ASG (%)

SASB FN-AC-410A.1

Classe de Ativo	Integração ASG
Ações	99,90
Créditos RF	99,70
FIDC	96,20
Títulos Públicos	100,00
Compromissadas	99,90

ASPECTOS ANALISADOS

AMBIENTAL

Gestão de recursos naturais

Resíduos, efluentes e emissões

Mudanças climáticas

Gestão de recursos, biodiversidade e desmatamento

Impactos ambientais de produtos e serviços

SOCIAL

Relacionamento com colaboradores

Relacionamento com clientes

Relacionamento com fornecedores

Relacionamento com comunidades

Escândalos, multas e sanções na relação com os *stakeholders*

GOVERNANÇA

Integração ASG com a estratégia

Transparência e gestão

Propriedade e voto

Conselho de Administração

Conduta e conflito de interesse



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

Anualmente, realizamos a avaliação ASG dos ativos investidos ou com potencial de investimento por meio de questionário próprio. Nossos analistas ASG baseiam sua avaliação em pesquisa de dados divulgados em documentos públicos, consultorias, agências de *rating* e plataformas de informações.

QUANTIDADE DE ATIVOS SOB GESTÃO (EM R\$ MILHÕES), QUE EMPREGAM INTEGRAÇÃO DE QUESTÕES AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA (ASG) E TRIAGEM GRI FS11; SASB FN-AC-410A.1

Integração de ambiental, social e de governança, questões (ASG)	568.520	99,88%
Triagem ambiental e/ou social positiva ¹	568.520	99,88%

¹ Por exemplo, seleção Best in Class considerando riscos e oportunidades ASG e *screening* de investimentos com metodologia própria, incluindo atendimento legal.

Além disso, possuímos uma abordagem de triagem positiva que incorpora os dados de análises ASG internas às estratégias de cada fundo e carteira, como a Best in Class, que elenca as melhores companhias do setor. Assim, cada fundo ou carteira pode objetivar estratégias de investimento ASG específicos, como o fundo socialmente responsável (Performance SRI de Crédito Privado) que utiliza a metodologia de empresa líder (Best in class) para seleção dos ativos que compõem a carteira. A área de Análise de Investimentos realiza a avaliação ASG das empresas, expondo os riscos e oportunidades e, no momento de seleção dos ativos, os gestores levam em consideração as empresas que estão mais bem avaliadas, com o objetivo de reduzir a exposição do fundo aos riscos ASG e de capturar eventuais oportunidades.



Fazemos uma abordagem de triagem positiva que incorpora os dados de análises ASG internas às estratégias de cada fundo e carteira



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

Para os fundos de renda variável, a triagem dos gestores contempla, por exemplo, uma comparação entre o *rating* ASG do fundo e do índice de *benchmark*, uma metodologia Best in class ou, ainda, elencar uma estratégia de engajamento de empresas com potencial de melhoria em seu desempenho ASG, possibilitando uma avaliação do risco ASG das empresas que compõem a sua carteira e na decisão de alocação de recursos.

No caso dos fundos ASG, priorizamos os que comprovam estar mais bem preparados para enfrentar os desafios da sustentabilidade. Nos outros fundos da Bradesco Asset (carteiras de renda variável e renda fixa), a análise de riscos e oportunidades ASG subsidia os gestores no momento de alocação dos recursos, além de se constituir como um argumento para propor melhorias às escolhas dos investidores, que trarão retorno a todos os *stakeholders*.

Atualmente, possuímos diversos fundos com objetivos ASG, tanto em renda variável como em renda fixa, totalizando um Patrimônio Líquido de R\$ 563,6 milhões sob gestão.

Fundos	PL (R\$ milhões)	Estratégias
Bradesco Fundo de Investimento em Ações Sustentabilidade Empresarial	18,60	O fundo tem como Objetivo de Investimento Sustentável capturar retornos por meio de investimentos em empresas com alto nível de sustentabilidade e governança corporativa, através da criação de carteira de investimento teórica baseada em todos os ativos listados na B3, selecionando os emissores que possuam o <i>rating</i> ASG equiparado ou superior ao <i>rating</i> ASG setorial (Best in Class) e conforme critério de seleção de quartil de qualidade definido pela Bradesco Asset. Em adição, a carteira pode possuir ativos que demonstrem compromissos ASG claros, desde que não contribuam para potencial danos ao fundo e que a gestora e a empresa se comprometam em estabelecer compromissos de engajamento.
Bradesco Fundo de Investimento em Ações Sustentabilidade Empresarial 2	6,63	
Bradesco H Fundo de Investimento de Ações SRI	5,49	
Fundo de Investimento em Ações Master Previdência ASG	21,83	
Bradesco Fundo de Investimento Renda Fixa Crédito Privado Longo Prazo Performance SRI 20	137,29	O fundo tem como Objetivo de Investimento Sustentável capturar retornos por meio de investimentos em empresas com elevado <i>rating</i> ASG adotando a estratégia Best in Class selecionando o emissor que possuam um <i>rating</i> ASG equiparado ou superior ao <i>rating</i> ASG setorial de forma a não causar dano ao seu objetivo.
Bram Fundo de Investimento Renda Fixa Crédito Privado Sustentabilidade	9,22	
Fundo de Investimento Renda Fixa Crédito Privado Master ASG Previdência	15,85	

Nota: Fundos submetidos ao selo IS da ANBIMA.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

participação em assembleias (proxy voting)

GRI FS12, SASB FN-AC-410a.3

Aderimos ao Código de Autorregulação de Fundos de Investimento da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), pelo qual todas as instituições responsáveis pela gestão de Fundos de Investimento, devem adotar Política de Voto. Isso quer dizer que devem atender aos requisitos mínimos estabelecidos no Código de forma a garantir o direito de voto em assembleias gerais de fundos de investimento e de companhias emissoras dos valores mobiliários que integrem as carteiras dos fundos, resguardando os interesses dos clientes.

Nossa política estabelece que para o exercício de voto em assembleias os fundos devem ter mais de 5% do capital social ou possuir mais do que 10% do seu patrimônio em um único fundo. As convocações das assembleias de acionistas são analisadas por nossos analistas e gestores de carteira e submetidos a aprovação de uma comissão interna de Proxy Voting.

Embora a Política de Direito de Voto não possua diretriz expressa para questões ambientais e sociais, nossa equipe realiza o mapeamento das pautas das assembleias gerais das companhias investidas e, caso existam temas ambientais e sociais relevantes, há indicação e destaque às deliberações sobre a participação e orientação de voto periódicas.

Durante o ano de 2022, houve a participação em 116 assembleias, entre estas não foram identificados temas ambientais e sociais relevantes nas assembleias gerais das companhias investidas pela Bradesco Asset.

Setor	Assembleias	Participação em Assembleia (%)
Bancos	10	9
Bens de Capital e Serviços	5	4
Consumo	10	9
Energia	9	8
Imobiliário	11	9
Logística, Transportes e Infraestrutura	6	5
Mineração e Siderurgia	8	7
Papel, Celulose e Madeira	2	2
Saúde	12	10
Serviços Financeiros	23	20
Tecnologia, Mídia e Telecom	8	7
Utilidades Pública	10	9
Utilities	2	2
Total Geral	116	100



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o **negócios sustentáveis**
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações



engajamento e capacitação **GRI 2-29, FS4**

Em 2022, mantivemos treinamento com tema ASG para todos os funcionários para reforçar as diretrizes estabelecidas na nossa Norma de Investimentos Responsáveis e aprimorar o conhecimento dos participantes na metodologia de análise ASG, além de informar sobre a evolução do tema ASG no mundo e na Bradesco Asset. O treinamento contou com a participação de 154 pessoas.

Também foram desenvolvidos, ao longo do ano, treinamentos específicos para áreas de atuação da Bram, com participação dos funcionários do time de Análise de Investimentos, com aderência de 88%. O engajamento desses profissionais foi feito por meio de reuniões e capacitações específicas sobre o tema de investimentos responsáveis, que operaram na reciclagem e atualização dos temas, estratégia de atuação no mercado e outras questões relevantes.

Além disso, nossa estratégia de investimento e posicionamento buscam o engajamento das companhias, de forma a promover as melhores práticas ASG nos setores, priorizando os temas mais relevantes para mitigar os riscos e potencializar as oportunidades envolvidas. Em 2022, realizamos engajamentos individuais com 25 empresas investidas. **GRI FS5, FS10**

No âmbito do Projeto de Engajamento Investidores pelo Clima (IPC), atuamos com o grupo de trabalho formado por investidores, com foco em melhorar as ações relacionadas com mudanças climáticas. Em 2022, o IPC realizou uma campanha de engajamento em um grande grupo do setor de óleo e gás.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o **atuação na amazônia**
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

atuação na amazônia

Desde 1965 atuamos na região e hoje alcançamos as localidades mais remotas por meio dos serviços digitais

A Amazônia é um dos principais impulsionadores da economia verde do país e carrega um enorme potencial econômico de geração de emprego, renda e desenvolvimento. Atuamos no bioma desde 1965, quando abrimos a primeira agência na região amazônica e hoje estamos presentes em todos os seus municípios por meio de serviços digitais, das 383 agências e unidades de negócios, e dos 408 postos de atendimento bancário, além das 3.672 unidades do Bradesco Expresso (com os correspondentes bancários), alcançando as localidades mais remotas do país.

Nossa atuação também se dá a bordo do Barco Voyager, viabilizando o atendimento de regiões ribeirinhas, ao longo do rio Solimões, estado do Amazonas, promovendo sua inclusão por meio do acesso a produtos e serviços financeiros.



saiba mais
em [cidadania financeira](#)



para mais informações, acesse:
[Fundação Bradesco](#)

Contamos com o apoio de 5.489 funcionários para promover o desenvolvimento econômico e possuímos, ainda, três plataformas estruturadas para o agronegócio na região, com gerentes especialistas e agrônomos treinados, oferecendo as melhores soluções para nossos clientes localizados no bioma Amazônia. Além disso, buscamos sempre incentivar o empreendedorismo local, por meio da contratação de 36 fornecedores da própria região.

Levamos de forma gratuita educação e ensino de qualidade por meio das 11 escolas físicas da Fundação Bradesco, além da escola virtual e cursos profissionalizantes em diversas áreas de atuação, beneficiando mais de 13 mil pessoas apenas em 2022.



Está no nosso propósito apoiar a inclusão social e financeira, o desenvolvimento sustentável e a preservação ambiental.

Saiba mais sobre nossa atuação na Amazônia acessando vídeo pelo QR Code ao lado.





- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o **atuação na amazônia**
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

produtos socioambientais na amazônia

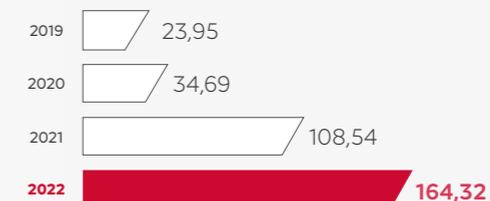
Por meio do nosso portfólio de produtos socioambientais buscamos apoiar os clientes da região para um desenvolvimento econômico cada vez mais sustentável.

- o Com o **microcrédito**, levamos informação, capacitação e acesso ao crédito para fomentar o desenvolvimento local e o empreendedorismo. Em 2022, foram desembolsados R\$ 164,3 milhões nos Estados da Amazônia Legal, com aumento de 51% em relação a 2021. Além disso, também temos o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), que tem por objetivo financiar atividades produtivas de pequeno porte de pessoas jurídicas e físicas.
- o Com os **produtos fotovoltaicos**, buscamos viabilizar a procura dos clientes por fontes energéticas mais sustentáveis, como a energia proveniente da luz solar. É importante destacar que a maior

parte das localidades isoladas no Brasil se encontram na região Norte. Em 2022, foram desembolsados R\$ 231,04 milhões, um crescimento de 194% em relação ao mesmo período do ano anterior.

- o Com o **Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf)**, estimulamos a geração de renda para famílias com atividades e serviços agropecuários ou não em estabelecimento rurais e áreas comunitárias na região. No ano de 2022, foram desembolsados R\$ 119,8 milhões, com aumento de 226% em relação ao ano anterior.

MICROCRÉDITO (R\$ MILHÕES)



FOTOVOLTAICA (R\$ MILHÕES)



PRONAF (R\$ MILHÕES)



saiba mais

em [negócios sustentáveis](#)



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o **atuação na amazônia**
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

operações ASG na amazônia

Por meio dos nossos times dedicados para estruturação de soluções personalizadas de crédito e dívida, levando em consideração fatores ASG, auxiliamos nossos clientes com operações de impacto positivo no bioma Amazônia. Importante ressaltar que todas as operações estruturadas pelo Bradesco passam por uma verificação externa ou Second Party Opinion – SPO, sigla em inglês, garantindo o alinhamento das operações com os princípios que regem as finanças sustentáveis e demais guias e/ou regulamentações aplicáveis.



Estruturamos soluções personalizadas de crédito e dívida, observando fatores ASG e auxiliamos nossos clientes com operações de impacto positivo no bioma Amazônia



Construção da primeira usina de geração de energia híbrida do sistema isolado da Amazônia

Por meio de uma Cédula de Crédito Bancário (CCB) Transition Loan com a Oncorp, aproximadamente 30 mil consumidores serão atendidos nas cidades de Amajari e Pacaraima no Estado de Roraima. Considerando apenas os 5 anos de concessão e operação da usina termelétrica híbrida (geração de energia a partir de óleo diesel, solar e bateria), estima-se que cerca de 17,5 milhões de litros de diesel deixarão de ser consumidos. Isso significa deixar de emitir 47 mil tCO₂e - o equivalente a 329 mil novas árvores plantadas.



1ª emissão de Certificados de Recebíveis do Agronegócio (CRA) da Oakberry

Atuamos como coordenadores exclusivos da operação, classificada como sustentável, pois teve como objetivo destinar os recursos captados para compra de açaí diretamente de produtores da Amazônia com práticas de manejo sustentável, fomentando a bioeconomia da região e trazendo benefícios sociais para os produtores locais.



Emissão de debentures vinculadas a metas ASG, junto ao nosso cliente Energisa

Assumimos o papel de coordenador líder na operação, classificada como Sustainability-Linked Bond (SLB). Uma de suas metas é garantir 20.067 ligações para promover o acesso à energia elétrica de fonte renovável, especificamente solar, até 2026, em regiões remotas da Amazônia Legal, nos estados do Tocantins, Acre, Rondônia e Mato Grosso.



saiba mais

em [negócios sustentáveis](#)



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o **atuação na amazônia**
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações



fundação amazônia sustentável

Temos uma parceria de 15 anos com a Fundação Amazônia Sustentável (FAS), da qual somos cofundadores. A FAS foi eleita a melhor organização não governamental (ONG) do estado do Amazonas, honra concedida pelo prêmio nacional de Melhores ONGs, que reconhece as boas práticas em governança, transparência e captação de recursos de instituições brasileiras do terceiro setor. Em 2022, apoiamos dois projetos em parceria com a FAS, que estão relacionados diretamente com as necessidades das comunidades tradicionais da região.

manejo sustentável do pirarucu

A pesca do pirarucu é de grande importância econômica, social e cultural para região amazônica. O pirarucu é um dos maiores peixes de água doce do mundo e é uma espécie emblemática da Amazônia. O projeto foi realizado em duas Unidades de Conservação (UCs) do estado do Amazonas, as Reservas de Desenvolvimento Sustentável (RDS) Mamirauá e Piagaçu-Purus, e teve como objetivo fornecer subsídios financeiros para aprimoramento das etapas de contagem, beneficiamento, logística e comercialização do pirarucu.

Com o apoio do Bradesco, foi possível acessar novos mercados consumidores, como frigoríficos e feiras da região da capital do estado, em Manaus. Foram comercializadas mais de 60 toneladas de pirarucu, gerando uma renda de mais de R\$ 500 mil para as famílias ribeirinhas. Também foram realizadas ações de capacitação e aprimoramento das técnicas tradicionais dos manejadores, o que auxiliou no aumento do preço do quilo do pirarucu na venda para o mercado consumidor.

Principais números do projeto em 2022

+60
toneladas
comercializadas

369
manejadores
beneficiados

536,7
mil reais
faturados
com as vendas

guardiões da floresta

Criado pelo Governo do Amazonas por meio do Plano Estadual de Mudanças do Clima, em 2007, a política de Pagamento por Serviços Ambientais (PSA) foi estabelecida no estado por meio Programa Bolsa Floresta. Desde 2008, o Bolsa Floresta é implementado pela FAS, sob supervisão da Secretaria de Meio Ambiente do estado (Sema).

Em 2022, o programa foi reestruturado, com o nome Guardiões da Floresta, e teve sua área de atuação ampliada.

O pagamento é realizado mensalmente às famílias moradoras e usuárias das UCs do estado que assumem o compromisso de conservar a floresta em pé. A partir de dezembro de 2022, o Bradesco passou a ser a instituição financeira responsável por realizar os repasses para as mais de 14 mil famílias que serão beneficiadas pela política de PSA. Devido à nossa capilaridade, atenderemos 28 UCs, cobrindo um total de 14 milhões de hectares. Esta é uma iniciativa importante para promover a conservação ambiental e o desenvolvimento sustentável na região, valorizando as populações tradicionais que vivem na floresta.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o **atuação na Amazônia**
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

comunicação e engajamento interno

GRI 2-29

Disponibilizamos para os nossos funcionários uma série de conteúdos criados em parceria com a Embrapa que buscam traduzir de forma simples e prática a importância do bioma Amazônia, das culturas sustentáveis e as necessidades do nosso cliente para prosperar em seus negócios. Além disso, em novembro de 2022, lançamos uma série de *e-books* sobre o bioma que está disponível a todos os nossos funcionários.

investimento social privado e voluntariado no bioma Amazônia

Para contribuir para o desenvolvimento sustentável da região, destinamos R\$ 2,3 milhões em doações sociais e R\$ 2,9 milhões em patrocínios, com destaque para um projeto-piloto realizado em parceria com a Junior Achievement Brasil nas cidades de Manaus e Belém, levando

o tema de “Negócios Sustentáveis” e conceitos de sustentabilidade para mais de 150 jovens em salas de aulas de escolas públicas. Por meio dessa e de outras iniciativas, engajamos 563 voluntários do Bradesco na região, beneficiando mais de 20 mil pessoas.



saiba mais

em [investimento social privado](#) e [voluntariado](#)





- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o **atuação na amazônia**
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

plano amazônia GRI 2-29

O Plano Amazônia, parceria do Bradesco com outros dois grandes bancos privados do país, é um movimento criado em 2020 com o objetivo de direcionar investimentos para a região amazônica, com foco em projetos que promovam o desenvolvimento sustentável, proteção da floresta e redução do desmatamento.

No último ano, o Plano Amazônia buscou direcionar seus esforços para duas cadeias prioritárias que atuam de forma transversal às medidas do plano.

cadeia da carne

Uma série de ações foram realizadas ao longo do último ano na busca da promoção de um setor livre de desmatamento ilegal em sua cadeia de fornecimento. Trabalhamos junto a entidades setoriais, como a Febraban, colaborando na estruturação de critérios e melhores práticas para o financiamento do setor de indústrias da carne.

Também realizamos engajamentos com clientes e parceiros, em busca de viabilizar mecanismos e tecnologias que conscientizem e auxiliem na transição para uma pecuária mais sustentável e menos intensiva em carbono.

cadeia da bioeconomia e culturas sustentáveis

Para culturas sustentáveis, continuamos engajando e apoiando nossos clientes por meio de linhas de financiamento

e através das nossas plataformas agro e equipe de profissionais especializados na região. Realizamos uma reestruturação nos critérios da súmula para enquadramento das culturas do bioma, o que dá aos bancos uma maior padronização e qualidade de informações das operações financiadas.

Com o objetivo de desenvolver soluções sustentáveis para a região amazônica, envolvendo a comunidade local e promovendo o empreendedorismo, nos unimos a Fundação Certi, entidade gestora da Plataforma Jornada Amazônia. A plataforma, que conta com um novo ciclo de parceiros até 2025, busca criar um ecossistema de inovação capaz de promover negócios da bioeconomia, que fortaleçam a competitividade da floresta em pé. Diversas iniciativas estão previstas, desde a capacitação de novos talentos empreendedores, desenvolvimento e aceleração de novas *startups*, até conexões da base da cadeia com indústrias e investimentos do tipo *venture capital*, ativando e fortalecendo o ecossistema de inovação e impacto local.



para mais informações, acesse: [Jornada Amazônia](#)



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o **agenda climática**
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

agenda climática

Buscamos gerenciar e mitigar os riscos com maior potencial de intensificar as mudanças climáticas e, na agenda de oportunidades, procuramos impulsionar os negócios sustentáveis

Como instituição financeira, temos grande responsabilidade e influência junto aos setores econômicos no fomento de uma economia de baixo carbono, mais verde, resiliente e inclusiva. Em nossa atuação, buscamos gerenciar e mitigar os riscos com maior potencial de intensificar as mudanças climáticas e, na agenda de oportunidades, procuramos impulsionar os negócios sustentáveis e que contemplem novos modelos e soluções para redução das emissões dos gases de efeito estufa. **GRI 3-3**

estratégia climática

Um dos pilares da nossa estratégia de sustentabilidade, a agenda climática no Bradesco está estruturada em quatro pilares, integrando a avaliação de riscos e oportunidades e dando suporte às tomadas de decisões e direcionamentos da estratégia corporativa, com foco na resiliência dos negócios.

Toda a nossa atuação é acompanhada por uma governança robusta e alinhada às diretrizes estabelecidas pela TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures), da qual somos signatários desde 2017.

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

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

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

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



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - **nossa jornada**
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

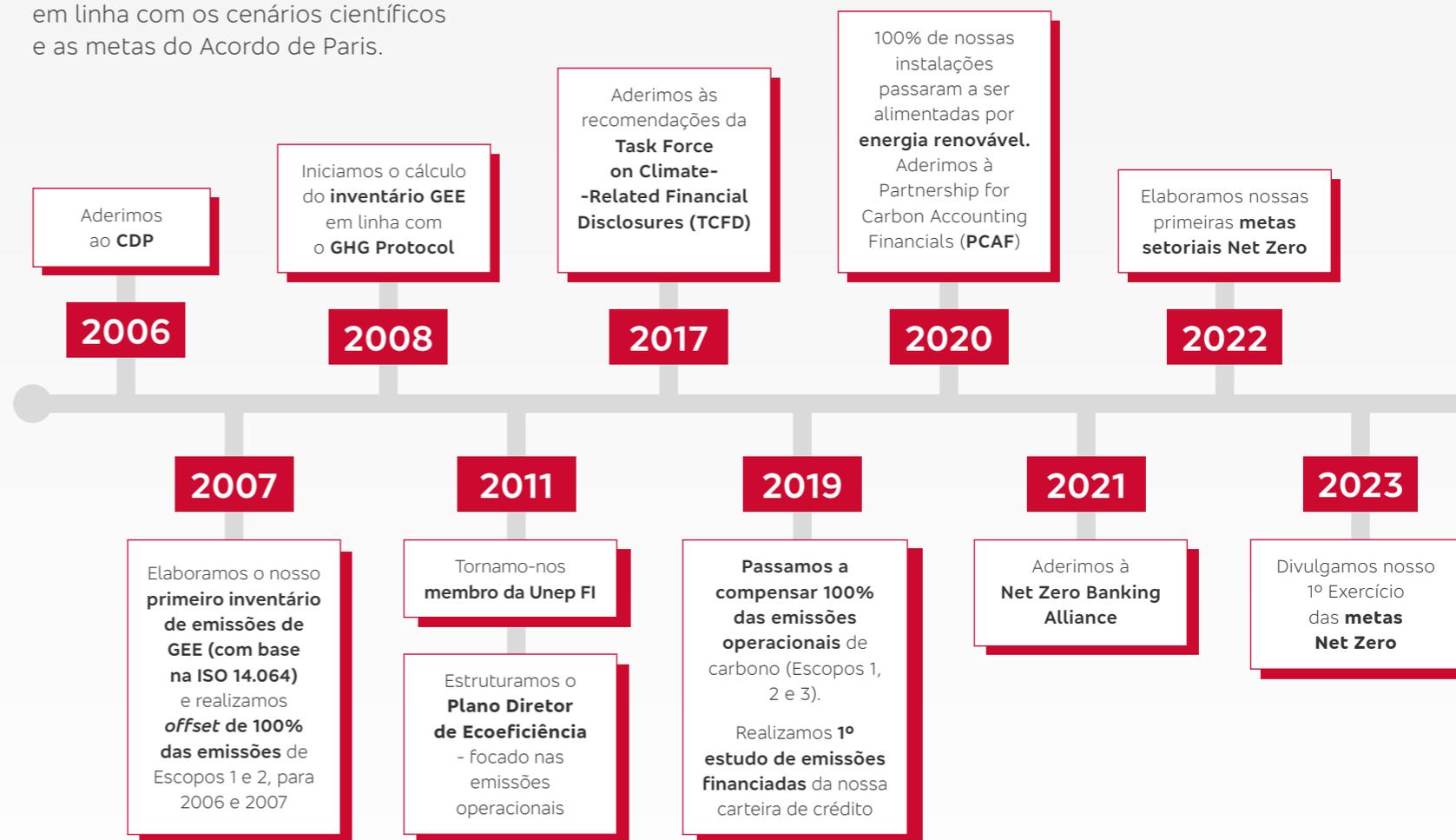
nossa jornada na agenda climática

Há mais de 15 anos, temos compromissos públicos com relação ao clima, incluindo a definição de políticas, planos de ação e medição de desempenho frente aos desafios de combate às mudanças do clima. Temos avançado na gestão de riscos e oportunidades climáticas, inicialmente com foco na gestão de nossas operações e, nos últimos anos, focando na transformação dos nossos negócios para apoiar o desenvolvimento de uma economia de baixo carbono junto aos nossos clientes.

Entendendo a relevância de aprofundarmos nosso conhecimento nos setores que financiamos, fomos o primeiro banco no país a mensurar e publicar as emissões de CO₂ decorrentes dos empréstimos e financiamentos corporativos da nossa carteira de crédito, em linha com a metodologia da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).

Essa trajetória consistente nos permitiu ser o primeiro banco brasileiro a aderir à Net Zero

Banking Alliance (NZBA), assumindo o compromisso de ter um portfólio de crédito neutro em carbono até 2050, em linha com os cenários científicos e as metas do Acordo de Paris.



saiba mais

em [agenda climática nas nossas operações](#)



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na amazônia
- o agenda climática
 - **nossa jornada**
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

governança climática

Integramos a governança sobre mudanças climáticas às estruturas de gestão de sustentabilidade e de risco social, ambiental e climático em três níveis:

ESTRATÉGICO

Conselho de Administração e Comitê de Sustentabilidade e Diversidade

(composto por membros do Conselho de Administração, CEO e vice-presidentes executivos, Chief Sustainability Officer - CSO)

Responsável por supervisionar a execução da Estratégica Climática do Bradesco, em consonância com o apetite a riscos aprovado pelo Conselho. Realiza suas atividades de forma coordenada com as dos Comitês de Riscos responsáveis por deliberar ou acompanhar os assuntos relacionados aos riscos climáticos

EXECUTIVO

Comissão de Sustentabilidade

(Diretores-executivos e diretores de diversas áreas)

Responsável pela gestão transversal dos assuntos climáticos e por estabelecer iniciativas que promovam o gerenciamento de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas

OPERACIONAL

Departamento de Sustentabilidade



Departamento de Controle Integrado de Riscos -
Controle e análise de risco socioambiental

Traduzem os riscos e as oportunidades para as demais estruturas da Organização, apoiando na integração do tema ao negócio



saiba mais

em [governança de sustentabilidade](#)



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

agenda climática nos negócios

estratégia de implementação net zero

Ao longo de 2022, aprimoramos os cálculos das nossas emissões financiadas, na identificação de setores prioritários e no desenvolvimento de estudos setoriais. Assim, divulgamos no início de 2023 a nossa primeira rodada de metas de descarbonização. Apoiados em metodologias internacionalmente reconhecidas, como a PCAF e a Science-Based Targets Initiative (SBTi), e com base nos requisitos da NZBA divulgaremos publicamente as metas intermediárias para os demais setores intensivos em carbono em nosso portfólio até metade de 2024. Estas metas serão seguidas pela publicação dos respectivos planos de implementação baseados em recursos da NZBA e da Glasgow Financial Alliance for Net Zero - GFANZ preparados para fornecer orientação aos membros da aliança na trajetória de transição ([Towards a Global Baseline for Net zero Transition Planning](#)).

Para potencializarmos essa agenda, unidos a esforços internacionais no tema junto com outros bancos membros da NZBA, fazemos parte de grupos de trabalho que objetivam o estabelecimento de metas setoriais e o apoio à implementação das diretrizes publicadas no [Guidelines for Climate Target Setting for Banks](#), da Unep FI.

Para além do compromisso assumido com a NZBA, o Bradesco foi o banco brasileiro selecionado para integrar a Financial Institution Net Zero Transition Plan Task Force, uma das forças-tarefas criadas pela GFANZ, que tem como objetivo a implementação Net Zero para Instituições Financeiras; a Mobilização de capital para mercados emergentes e países em desenvolvimento; e o fomento de Políticas públicas Net Zero.





- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

nosso compromisso com a Net Zero Banking Alliance

Seguindo os requisitos estabelecidos pelo compromisso NBZA, no início de 2023 publicamos nossa primeira rodada de metas intermediárias de descarbonização setorial. Na ocasião, estabelecemos metas para os setores de carvão e geração de eletricidade.

Para o desenho dessas metas, adotamos como premissa a análise dos cenários de descarbonização setoriais de fontes

reconhecidas, que projetam reduções na intensidade de emissões de forma a estabelecer um limite de aumento da temperatura global a 1,5° C até 2100, com baixa ou nenhuma ultrapassagem desse limite e priorizando cenários específicos para o Brasil, sempre que disponíveis.

É importante ressaltar que esses caminhos de descarbonização e as metodologias de mensuração de

emissões estão em constante evolução. Por isso, entendemos que as nossas metas poderão ser atualizadas, para que se mantenham alinhadas ao estado da arte da ciência climática.

No início de 2024 divulgaremos os planos de transição referentes ao compromisso da NZBA, demonstrando as ações que perseguiremos para o alcance de nossas metas.

METAS DE REDUÇÃO DAS EMISSÕES

	Escopo	Métrica	Baseline 2021	Meta 2030	Cenário Referência
 Geração de Eletricidade	Emissões diretas (Escopos 1 e 2)	Redução de intensidade (CO ₂ e/MWh)	56 kg CO ₂ e/MWh	23 kg CO ₂ e/MWh (-59%)	Painel intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC SSP 1-1.9 Brasil)
 Carvão	Emissões diretas e indiretas (Escopos 1, 2 e 3)	Saída gradual até 2030	7,4 mil tCO ₂ e	0 tCO ₂ e (-100%)	-

Nota: O processo de definição da nossa primeira rodada de metas contou com o apoio da consultoria Bain & Company.



para mais informações, acesse:
[Relatório de mudanças climáticas \(TCFD\)](#)



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

financiamento climático

Por meio da oferta de serviços, produtos de financiamentos e operações estruturadas, conscientizamos, engajamos e financiamos os nossos clientes na transição para uma economia de baixo carbono.

Contamos com times especializados e dedicados para atender aos diferentes perfis de clientes, negócios e setores de atuação.

O acompanhamento dos resultados é realizado através da nossa Meta Corporativa de Negócios Sustentáveis.



saiba mais

em [negócios sustentáveis](#)

riscos e oportunidades do clima GRI 3-3

Considerando horizontes de curto (2025), médio (2030) e longo prazo (2050), buscamos identificar possíveis eventos e contextos que se distribuem entre os tipos de riscos físicos e de transição e de oportunidades categorizados pela TCFD.

Ainda que o processo de mensuração esteja em evolução e seja necessário o aprofundamento dos mecanismos de mensuração dos seus impactos potenciais, acontecimentos recentes no Brasil sugerem que há uma concentração de riscos de curto prazo nos eventos físicos agudos, que pode afetar múltiplos setores, de forma direta ou indireta. Dada a configuração complexa das estruturas produtivas globais, há que se considerar o potencial efeito *spillover* da regulação internacional relacionado a questões ambientais e climáticas que pode trazer consequências de mercado ao Brasil no curto prazo. Para médio e longo prazos é previsto o aprofundamento das

tendências de mercado, tecnologias e regulação visando a transição para uma economia de baixo carbono e o cumprimento do Acordo de Paris, que vem ganhando maior protagonismo nos debates corporativos com o passar dos anos. Essa tendência é reforçada pelo agravamento dos eventos físicos que têm causado danos crescentes a estruturas e bens no Brasil e no mundo.

Os potenciais riscos e a agenda de oportunidades do clima trazem diversos insumos para o direcionamento da estratégia da Organização, tanto por meio da mensuração de possíveis impactos climáticos em setores econômicos e portfólios aos quais temos exposição, quanto por meio da criação de estratégias de negócios alinhadas a jornada de descarbonização que nossos clientes devem trilhar nos próximos anos.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

precificação de carbono

A precificação interna de carbono é um instrumento de análise e internalização dos custos relacionados às emissões de gases do efeito estufa. É uma ferramenta que auxilia nas avaliações sobre riscos e oportunidades associados a um cenário de precificação mandatória, subsidia as estratégias voluntárias de mitigação e tem por objetivo impulsionar a diminuição dessas emissões, refletindo-as nos custos de investimentos, operações, contratações, produtos e serviços.

- o **Investimentos corporativos:** Desde 2019 trabalhamos com projetos para internalização da precificação de carbono, e, a partir de 2020, estabelecemos um preço relacionado ao carbono dentro da composição de custos que fazem parte das análises de investimentos em projetos e aquisições corporativas significativas. Em 2021, internalizamos a prática às avaliações por meio de um normativo específico – influenciando positivamente os projetos que promovem redução na geração de carbono e negativamente aqueles que aumentam os níveis de emissão de nossa estrutura operacional.

- o **Gestão de ativos:** A Bradesco Asset Management analisa a sensibilidade das empresas investidas à precificação de carbono, considerando tanto a tributação das emissões de gases de efeito estufa quanto o sistema de comércio de emissões. Nossos analistas e gestores possuem ferramentas que permitem avaliar diferentes cenários climáticos e de precificação de carbono, avaliando possíveis impactos nos portfólios de uma forma direcionada, alinhada com as diretrizes do banco e com as recomendações da TCFD.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

gestão de riscos climáticos GRI 201-2

O risco climático, quando associado às instituições financeiras, é majoritariamente indireto e advém das relações de negócios com clientes e fornecedores.

O tema tem sido cada vez mais discutido e incorporado em novas regulações prudenciais do sistema financeiro, no Brasil e no mundo, já que fatores como risco climático são reconhecidos como ameaças à estabilidade financeira. Os anos de 2021 e 2022 foram de importante concretização dessa agenda pelo Banco Central do Brasil (BCB), que aprimorou as regras de gerenciamento de riscos e de responsabilidade social, ambiental e climática (SAC).

As regras de gerenciamento desses riscos tiveram como foco o tratamento da possibilidade de perdas e a necessidade da integração dos riscos SAC aos riscos de crédito,

mercado, liquidez e operacional, à Declaração de Appetite de Riscos (RAS), à gestão de continuidade de negócios e ao programa de testes de estresse. Foram também determinadas regras de reporte ao Banco Central e de transparência para as publicações sobre o assunto.

Para atender às demandas regulatórias e às recomendações da TCFD e aprimorar cada vez mais nossa gestão de riscos climáticos, iniciamos o Projeto de Integração da agenda de riscos climáticos em 2021, ampliando-o em 2022, evoluindo a identificação de riscos relevantes para a Organização e do desenvolvimento de uma metodologia para avaliação de seus impactos.

Nesse sentido, submetemos os principais setores da economia brasileira em nosso portfólio de crédito a uma avaliação dos respectivos graus de exposição aos riscos físicos (agudos e crônicos) e de transição (regulatório, mercado,

tecnológico e reputacional) em diferentes horizontes de tempo.

A partir da classificação quanto ao grau de exposição a riscos, foram selecionados setores para aprofundamento da avaliação de impactos potenciais, utilizando modelos integrados disponibilizados pela Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System (NGFS). Em seguida, submetemos esses setores a análises quantitativas de cenários no período compreendido entre os anos de 2025 e 2050. **GRI 201-2**

Os cenários aplicados refletem diferentes possibilidades que são resultado do comportamento de variáveis ligadas às mudanças do clima que podem afetar os negócios das



Cada vez mais, o sistema financeiro discute e incorpora novas regulações, reconhecendo o risco climático como uma ameaça à estabilidade financeira



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

empresas com os quais o Bradesco opera. Foram utilizados três cenários: (i) Net Zero e (ii) Divergent Net Zero, ambos alinhados ao cenário de 1,5 °C e que preveem zero emissões líquidas até 2050, diferindo quanto às trajetórias ordenada ou desordenada de ações e políticas para alcance da meta de restrição da elevação da temperatura e, sob uma perspectiva mais pessimista, adotamos o cenário (iii) Current Policies, em que apenas as políticas implementadas atualmente são mantidas, acarretando elevados riscos físicos, alinhado a incremento de temperatura de mais de 2º C.

A partir dos cenários utilizados foi possível realizar a sensibilização dos demonstrativos financeiros de empresas em nosso portfólio para simular possíveis impactos em variáveis como os *ratings* de crédito.

Para setores com exposição relevante aos riscos climáticos, monitoramos mensalmente todas as operações de crédito realizadas com pessoas jurídicas quanto aos seus graus de exposição aos riscos decorrentes das mudanças do clima. Através desse

processo é possível acompanhar a evolução da concentração de negócios nos setores, permitindo o alinhamento da estratégia ao nível de apetite de risco escolhido.

Já em relação aos ajustes em instrumentos que permitem o gerenciamento dos riscos climáticos, cabe destacar a revisão da norma de *override* de *rating* de crédito, mecanismo que prevê realizar a alteração da nota atribuída a um cliente em função de sua exposição aos riscos sociais, ambientais ou climáticos aplicáveis, criando as bases para aprofundamento da integração desses fatores em processos já estabelecidos de gestão dos riscos. **GRI 201-2**

Ainda, realizamos um exercício de estresse climático, ambiental e social de caráter prospectivo. Para a realização do exercício foram construídas narrativas sobre as questões climáticas globais cujos impactos ocorrerão em variáveis macroeconômicas como câmbio, taxa de juros e PIB.

Cabe destacar que, dentro do nosso arcabouço de normativos relacionados aos riscos sociais, ambientais e climáticos, contamos com medidas restritivas para setores relacionados a termelétricas à carvão, extração de carvão mineral, extração e beneficiamento de xisto e areias betuminosas, e outros.



saiba mais

em [risco social](#),
[ambiental e climático](#)



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - **agenda climática nos negócios**
 - agenda climática nas nossas operações

métricas e metas

Estabelecemos e acompanhamos métricas relacionadas aos possíveis impactos climáticos causados por nossas operações e negócios. Iniciamos em 2006 a realização e divulgação do inventário de emissões de gases do efeito estufa resultantes das nossas operações, e em 2019 fizemos o primeiro estudo de emissões financiadas da nossa carteira de crédito.

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

emissões operacionais

Desde 2006, elaboramos o Inventário de Emissões das nossas operações, seguindo as diretrizes da Norma ABNT ISO 14.064-1. A partir de 2008, incorporamos também as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol ao processo. Por meio do Plano Diretor de Ecoeficiência, acompanhamos, além das emissões, outros aspectos como consumo de água, papel e outros. Para o ciclo 2022–2030, estabelecemos metas para redução de nossas emissões operacionais de gases de efeito estufa em linha com a metodologia da Science Based Targets Initiative - SBTi.

Além dos contínuos esforços para redução de suas emissões de gases de efeito estufa, desde 2006 neutralizamos 100% das emissões diretas (escopo 1 e 2) e, desde 2019, também as indiretas (escopo 3) geradas por nossas operações por meio da aquisição de créditos de carbono. Desde 2020, 100% das nossas estruturas são abastecidas por energia de fontes renováveis - fomos uma das primeiras grandes instituições financeiras no mundo a completar essa transição energética.



para mais informações, acesse:

em Planilha de indicadores ASG.



saiba mais

em [agenda climática nas nossas operações](#)



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

emissões financiadas

Como instituição financeira, sabemos que o nosso principal impacto climático é proveniente das soluções que oferecemos aos nossos clientes. Por isso, realizamos desde 2019 a mensuração de nossas emissões financiadas atreladas aos nossos empréstimos corporativos.

Em 2020, fomos o primeiro banco brasileiro a aderir à Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), e desde então, calculamos e reportamos as emissões de todas as operações de crédito para pessoa jurídica com classificação setorial em nossa base de dados utilizando a metodologia PCAF.



Nosso principal impacto climático é proveniente das soluções que oferecemos aos nossos clientes. Por isso, mensuramos as emissões financiadas por parte de nossos empréstimos corporativos

emissões de empréstimos corporativos

Buscamos a cada ano aprimorar nossa mensuração. Por isso, investimos em ferramentas e atuamos em parceria com especialistas do mercado para potencializar o cálculo e a transparência das nossas emissões.

Nossos esforços buscam a melhoria da qualidade dos dados, a ampliação da cobertura e a geração de indicadores para monitoramento das carteiras. Apresentamos em nossos relatórios os resultados não apenas de cálculos sobre novas carteiras, mas também de recálculos de carteiras anteriores utilizando bases de dados melhoradas.

Compartilhamos o cálculo realizado sobre a carteira de crédito expandida PJ de 2022 e do recálculo da carteira de 2021, ambos utilizando a metodologia Business Loans da norma PCAF.

As emissões absolutas do recálculo da carteira de 2021 totalizaram 13,6 MtCO₂e. Em relação à análise feita no ano passado sobre a mesma carteira, o *score* de qualidade evoluiu de 5 para 3,5.

Todo o processo foi realizado em parceria com uma consultoria especializada¹, reforçando a transparência e veracidade das informações.

Para os setores óleo e gás e mineração, calculamos o escopo 3² utilizando dados de clientes, quando disponíveis, e a PCAF *database* para o restante, o que resultou em 3,9 MtCO₂e e 3,3 MtCO₂e para óleo e gás, e 0,45 MtCO₂e e 0,53 MtCO₂e para mineração, em 2021 e 2022, respectivamente.

¹ Este ano, todo o processo de contou com o apoio da DEEP ESG, uma *startup* brasileira que desenvolve soluções tecnológicas para a identificação e aferição de impactos sociais e ambientais das atividades de empresas e organizações.

² Até o final de 2022, o PCAF *database* somente disponibilizava dados de emissão para a parcela *upstream* do escopo 3 dos setores, resultando portanto em valores subestimados.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

EMISSIONES DE EMPRÉSTIMOS CORPORATIVOS - TOTAL

	2021	2022
Valor da carteira avaliada (R\$ bilhões) ¹	410,0	432,4
Emissões financiadas – Escopos 1 e 2 (milhões de tCO ₂ e)	13,6	13,8
Cobertura da carteira de crédito PJ (%) ²	99,9	99,9

Desde a adesão à NZBA, temos empenhado esforços no monitoramento dos setores que são foco do compromisso e materiais em nossas carteiras. Divulgamos a seguir os resultados das emissões financiadas calculadas para esses setores³.

EMISSIONES DE EMPRÉSTIMOS CORPORATIVOS - SETORIAL

Setor/Ano	Saldo total coberto (R\$ bilhões)		Emissões Escopos 1 e 2 (MtCO ₂ e)		Intensidade de emissões (MtCO ₂ e/R\$)		Score médio de qualidade de análise	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Agricultura	11,10	11,86	2,39	2,44	0,22	0,21	4,75	4,83
Alumínio	3,03	3,41	0,45	0,53	0,15	0,16	2,70	2,78
Carvão	0,01	0,04	0,01	0,02	0,63	0,43	5,00	5,00
Cimento	1,96	2,15	1,95	2,17	1,00	1,01	1,50	1,67
Imobiliário comercial e residencial ⁴	23,27	25,12	0,04	0,05	0,00	0,00	4,49	4,56
Ferro e aço	6,41	4,63	1,20	0,90	0,19	0,19	2,13	2,11
Geração de eletricidade	8,59	7,50	0,35	0,32	0,04	0,04	3,25	2,95
Óleo e gás	6,59	7,63	1,22	1,43	0,19	0,19	1,82	1,90
Transportes ⁵	32,30	32,22	0,85	0,75	0,03	0,02	3,47	3,54
Mineração	4,27	4,73	0,69	0,85	0,16	0,18	2,65	2,93
Outros	312,44	333,15	4,43	4,37	-	-	-	-

¹ Do saldo total das carteiras de 2021 e 2022, foram descontados os valores referentes a avais e fianças por não serem relacionados ao financiamento de processos produtivos dos clientes.

² Considerando o saldo com os valores de avais e fianças descontados.

³ O recorte setorial evoluirá conforme a definição das metas no compromisso Net Zero.

⁴ Inclui construção e utilização do imóvel.

⁵ Inclui fabricação de veículos e autopeças.


para mais informações, acesse:
[Relatório de mudanças climáticas \(TCFD\)](#)



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

emissões investidas

Em relação aos investimentos geridos pela Bradesco Asset Management, calculamos também as emissões investidas referentes às carteiras de renda fixa e renda variável para os anos de 2021 e 2022.

Para os cálculos da carteira investida utilizamos a classe de ativos Unlisted Equity da metodologia PCAF.

Para os setores óleo e gás e mineração, calculamos o escopo 3 utilizando dados de clientes, quando disponíveis, e a PCAF *database* para o restante, resultando em 3,2 MtCO₂e e 130K tCO₂e (2021) e 2,4 MtCO₂e e 90K tCO₂e (2022), respectivamente.¹

EMISSÕES – INVESTIMENTOS DA BRADESCO ASSET - TOTAL

	Dez/2021	Dez/2022
Valor da carteira avaliada (R\$ bilhões)	92,8	126,5
Emissões financiadas – Escopos 1 e 2 (milhões de tCO ₂ e)	1,2	1,1
Cobertura das carteiras de renda fixa e variável (%)	100	100

EMISSÕES – INVESTIMENTOS BRADESCO ASSET - SETORIAL

Setor/Ano	Saldo total coberto (R\$ bilhões)		Emissões Escopos 1 e 2 (MtCO ₂ e)		Intensidade de emissões (MtCO ₂ e/R\$)		Score médio de qualidade de análise	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Agricultura	0,16	0,16	0,02	0,02	0,10	0,10	1,5	1,5
Alumínio	0,15	0,11	0,02	0,02	0,16	0,16	1,0	1,0
Ferro e aço	0,60	0,35	0,12	0,07	0,20	0,20	2,9	2,9
Geração de eletricidade	10,43	14,11	0,45	0,56	0,04	0,04	2,2	2,7
Imobiliário comercial e residencial	1,24	1,11	0,00	0,00	0,00	0,00	3,3	3,2
Óleo e gás	5,44	3,41	0,33	0,21	0,06	0,06	2,2	2,4
Transportes	2,38	4,31	0,03	0,06	0,01	0,01	1,9	2,3
Mineração	2,63	1,82	0,05	0,04	0,02	0,02	2,7	2,4
Outros	69,84	101,2	0,13	0,15	-	-	-	-

Nota: Não houve exposição da Bradesco Asset em 2021 e 2022 nos setores de carvão e cimento



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - **agenda climática nas nossas operações**

agenda climática nas nossas operações

Mantemos metas e iniciativas de ecoeficiência para monitoramento e redução do impacto ambiental gerado por nossas operações

Buscamos tornar nossas operações e instalações cada vez mais ecoeficientes, contribuindo com a redução de seus impactos diretos e indiretos.

Estabelecemos nosso Plano Diretor de Ecoeficiência Operacional (PDEO) em 2010 e, desde então, tem sido a diretriz para a gestão ambiental nas operações de toda a Organização. Periodicamente atualizamos suas metas e iniciativas para a redução do consumo de água, energia, papel de impressão e emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

Nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA) suporta a implementação do PDEO e tem certificação ISO 14.001 nos prédios administrativos. Para nossas agências, criamos o Sistema de Gestão Ambiental Bradesco, padrão normativo próprio baseado na ISO 14.001 e auditado por organismo independente. Ao final de 2022, 98% das nossas instalações tinham o SGA implantado e certificado, considerando o número de funcionários. Para 2023, nossa meta é ter 100% da Organização certificada.

Todas as reformas e novas construções são pensadas para serem ambientalmente sustentáveis, com projetos que considerem implantação de conceitos de bem-estar como biofilia e outros elementos arquitetônicos, maior uso de luz natural e iluminação eficiente.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

gestão das emissões operacionais de gases de efeito estufa

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

Neutralizamos as emissões diretas e aquelas relacionadas à aquisição de energia desde o primeiro inventário. Em 2020, alcançamos a neutralidade de carbono em nossas operações, incluindo as emissões indiretas que, como prestadores de serviços, é onde está nosso maior impacto (91,39% das emissões de 2022), especialmente em transporte e distribuição (*upstream*)— com destaque para transporte de socorro e deslocamento de funcionários de casa para o trabalho.

CDP

Desde 2006, respondemos anualmente o questionário de Mudanças Climáticas do CDP, fornecendo uma detalhada compreensão das nossas práticas.

Em 2022, fomos avaliados com o conceito B, equivalente ao nível de gestão, sendo reconhecidos por estar tomando ações coordenadas diante de assuntos climáticos. Nosso desempenho é acima da média do setor financeiro (B-) e superior à performance dos avaliados na América do Sul (C) e no mundo (C).

Em 2008, assumimos o papel de disseminadores da iniciativa Supply Chain Leadership Collaboration (SCLC).

Todos os anos, nossos fornecedores estratégicos são convidados a responder o CDP Supply Chain e, por meio de um evento, incentivamos que divulguem e gerenciem suas emissões de gases de efeito estufa (GEE), num movimento de sensibilização sobre os riscos e oportunidades decorrentes das mudanças do clima. Em 2022, 52% dos nossos fornecedores selecionados participaram do programa e alcançamos o conceito A- (Liderança) na avaliação do CDP Supplier Engagement Rating. GRI 2-29

Acreditamos que é importante continuar trabalhando para reduzir nossas emissões de forma contínua. Dessa forma, para o ciclo 2022–2030, as metas de redução de nossas emissões operacionais seguem a metodologia da Science

Based Target initiative (SBTi). Nosso compromisso é reduzir 50% dessas emissões até 2030, o que representa uma meta anual de -4,6%, subdividida entre as diversas fontes de emissões que compõem os escopos 1, 2 e 3 do nosso inventário.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

resultados do inventário de 2022

EMISSÕES DIRETAS (ESCOPO 1) DE GASES DE EFEITO ESTUFA EM tCO₂e GRI 305-1

Categorias	2019	2020	2021	2022
Geração de eletricidade, calor ou vapor	765,97	438,33	336,45	546,75
Transporte de materiais, produtos, resíduos, funcionários e passageiros	973,40	703,44	791,17	1.692,73
Emissões fugitivas	8.594,39	12.493,09	13.069,84	11.986,58
Emissões brutas totais	10.333,76	13.634,86	14.197,46	14.226,06
Geração de eletricidade, calor ou vapor	79,89	49,93	39,22	56,34
Transporte de materiais, produtos, resíduos, funcionários e passageiros	268,32	146,89	143,82	194,40
Emissões biogênicas totais	348,21	196,82	183,04	250,75

A categoria de Escopo 1 com a maior contribuição foi a de emissões fugitivas, representando 84,26% (11.986,58 tCO₂e) do total. Temos trabalhado na substituição dos aparelhos de ar-condicionado que utilizavam como gás refrigerante o HCFC22 (R-22), para outros que sejam

abastecidos por gases com menor impacto ambiental.

Além de substituir o HCFC22, seguimos ainda estudando as alternativas tecnológicas disponíveis para redução das emissões fugitivas de GEE durante a manutenção desses aparelhos.

ESCOPO 1 – META E PERFORMANCE

	2019 (ano-base)	2020	2021	2022
Emissões do Escopo 1 (tCO ₂ e)	10.333,76	13.634,86	14.197,46	14.226,06
Realizado em relação ao ano anterior (%)	-23,97	31,94	4,13	0,20
Meta de redução em relação ao ano base (%)		-0,19	-0,24	-13,75
Realizado em relação ao ano-base (%)		31,94	37,39	37,67



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

Nossa estratégia para uso de energia de origem 100% renovável inclui a geração distribuída de energia fotovoltaica, por meio da contratação de 13 fazendas solares, para suprir o consumo de quase 500 agências, em quatro estados brasileiros. Destas, quatro já estão implementadas e até o final de 2023, as nove restantes estarão em operação.



EMISSIONES INDIRETAS (ESCOPO 2) DE GASES DE EFEITO ESTUFA EM tCO₂e GRI 305-2

Categorias	2019	2020	2021	2022
Aquisição de energia - <i>Location based</i>	38.641,73	28.031,86	49.637,32	16.222,74
Aquisição de energia - <i>Market based</i>	38.346,97	141,80	23,30	0,00

ESCOPO 2 – META E PERFORMANCE

	2019 (ano-base)	2020	2021	2022
Emissões do Escopo 2 (tCO ₂ e)	38.346,97	141,80	23,30	0,00
Realizado em relação ao ano anterior (%)	2,05	-99,63	-83,57	-100,00
Meta de redução em relação ao ano base (%)		-7,79	-7,00	-13,75
Realizado em relação ao ano-base (%)		-99,63	-99,94	-100,00



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

As emissões de transporte e distribuição *upstream* (que envolvem o transporte de cargas, malotes, socorro e valores) foram as mais representativas, contabilizando 57,01% do total (86.119,26 tCO₂e), seguidas por deslocamento de funcionários, que foi responsável por 35,41% das emissões (53.487,52 tCO₂e).

As emissões da categoria 3 – atividades relacionadas com combustível e energia não incluídas

nos Escopos 1 e 2 – foram contabilizadas pela primeira vez em 2021 e mantidas no inventário de 2022. Para o cálculo, consideramos o consumo de energia do funcionário em sua casa, utilizando o computador, ar-condicionado, modem e lâmpadas, com base no total de funcionários em *home office*. Calculamos o consumo de energia utilizando o fator de emissão do Grid, totalizando 430,17 tCO₂e, ou 0,28% do Escopo 3.



OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 3) DE GASES DE EFEITO ESTUFA EM tCO₂e GRI 305-3

Categorias	2019	2020	2021	2022
Transporte e distribuição (frota terceirizada – <i>upstream</i>)	63.088,79	60.385,24	53.410,20	86.119,26
Resíduos gerados nas operações	5.234,02	4.126,51	3.721,83	4.923,38
Viagens a negócios	21.330,55	5.218,79	2.620,03	6.097,50
<i>Home office</i>	ND	ND	1.795,75	430,17
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	99.504,60	59.412,19	40.718,87	53.487,52
Emissões brutas totais	189.157,96	129.142,73	102.266,68	151.057,83
Transporte e distribuição (frota terceirizada – <i>upstream</i>)	7.988,93	8.672,46	8.163,97	10.410,08
Resíduos gerados nas operações	ND	ND	ND	579,58
Viagens a negócios	3.065,69	1.132,22	1.424,27	1.883,75
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	22.623,14	13.692,12	6.751,38	11.106,05
Emissões biogênicas totais	33.677,76	23.496,80	16.339,62	23.979,46

ND = não disponível

ESCOPO 3 – META E PERFORMANCE

	2019 (ano-base)	2020	2021	2022
Emissões do Escopo 3 (tCO ₂ e)	189.157,96	129.142,73	102.266,68	151.057,83
Realizado em relação ao ano anterior (%)	8,82	-31,73	-20,81	47,71
Meta de redução em relação ao ano base (%)		-0,44	-0,26	-13,75
Realizado em relação ao ano-base (%)		-31,73	-45,94	-20,14



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

Em 2022, mantivemos o compromisso de consumir energia somente de fontes renováveis em nossas instalações, impactando diretamente as emissões de escopo 2. Também endereçamos iniciativas para redução de emissões do escopo 3, relacionadas a transporte e distribuição, especialmente cargas, malotes e transporte de valores. Além da otimização de rotas de distribuição e coleta, as iniciativas estão relacionadas, especialmente, à digitalização de processos – e consequente redução de demanda por transporte de formulários e malotes - e ao incentivo ao uso de produtos e serviços digitais, diminuindo a quantidade de saques e, consequentemente, a demanda por numerários.

INTENSIDADE DE EMISSÕES DA ORGANIZAÇÃO GRI 305-4

Indicador	Unidade	2019	2020	2021	2022
Por receita	tCO ₂ e/R\$ MM	0,97	0,69	0,49	0,51
Por lucro líquido	tCO ₂ e/R\$ MM	10,55	8,64	5,31	7,97
Per capita	tCO ₂ e/func	2,45	1,60	1,33	1,87
Per capita (FTE)	tCO ₂ e/FTE	2,60	1,69	1,40	1,94

REDUÇÃO DE EMISSÕES COMO RESULTADO DIRETO DE INICIATIVAS GRI 305-5

Redução por escopo (tCO ₂ e)	2019	2020	2021	2022
Escopo 1	3.106	598	102	1.083
Escopo 2	295	38.205	119	16.223
Escopo 3	1.577	60.015	26.876	6.013
Redução total	4.978	98.818	27.097	23.319



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

gestão de energia GRI 302-1

Trabalhamos para a redução do consumo de energia por meio de acompanhamento mensal das metas anuais estabelecidas e, para incentivar ações internas de economia, elaboramos um ranking das unidades mais eficientes. Desde 2020, temos 100% das nossas operações abastecidas por energia de fontes renováveis, por meio de projetos de Mercado Livre de Energia, geração distribuída (usinas fotovoltaicas) e aquisição de certificados de energia renováveis (I-REC).

ENERGIA ELÉTRICA CONSUMIDA (GJ) - ESTACIONÁRIA GRI 302-1

Origem	2019	2020	2021	2022
Fontes Renováveis				
Sistema Interligado Nacional (SIN)	1.523.555	-	-	-
Eólica	175.293	-	-	-
Hidrelétrica	1.331.479	-	-	-
Solar	16.783	-	-	-
Geração distribuída (painéis solares)	35	17.286	21.406	20.357
Ambiente de contratação livre	11.146	74.317	-	-
I-REC	-	1.498.740	1.391.467	1.342.961
Total Renováveis	1.534.736	1.590.343	1.412.873	1.363.318
Fontes Não Renováveis				
Sistema Interligado Nacional (SIN)	341.262	-	-	-
Nuclear	52.215	-	-	-
Térmica	289.047	-	-	-
Geradores (diesel) ¹	12.221	6.510	5.077	8.095
Total Não Renováveis	353.483	6.510	5.077	8.095
Total Energia Consumida	1.888.219	1.596.853	1.417.950	1.371.413

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

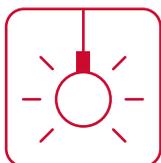
¹Nossos geradores somente são acionados em casos de contingência.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

ENERGIA ELÉTRICA CONSUMIDA (GJ) - MÓVEL GRI 302-1

Origem	2019	2020	2021	2022
Fontes Renováveis				
Frota própria veículos – etanol	2.335	1.189	956	1.286
Total Renováveis	2.335	1.189	956	1.286
Fontes Não Renováveis				
Frota própria veículos – gasolina	8.472	5.102	6.103	7.541
Frota própria veículos – diesel	69	84	75	102
Frota própria aérea – querosene de aviação	7.005	5.855	6.415	17.167
Total Não Renováveis	15.546	11.041	12.593	24.810
Total Energia Consumida	17.881	12.230	13.549	26.096



Adotamos o Plano Diretor de Eficiência Energética (PDEE), que prevê ações para aumentar a eficiência energética em nossas edificações

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

Por meio do PDEE, implementamos um projeto de otimização da temperatura de ambientes técnicos em todas as agências para reduzir o consumo de energia nos equipamentos de ar-condicionado; demos continuidade à substituição das lâmpadas pelo modelo LED, contemplando mais de 260 agências em 2022; e realizamos um projeto-piloto para monitorar o consumo de energia de 20 agências em tempo real, melhorando a base de dados de consumo de energia e analisando possíveis oportunidades para implantar projetos de eficiência energética.

O aumento de consumo em energia móvel tem relação com a retomada das atividades presenciais. Porém, mantemos rigorosa manutenção da frota própria viabilizando um menor consumo de combustível. Também temos um projeto em implementação para a troca dos veículos por modelos híbridos. GRI 302-4

Em 2022, realizamos uma redução de 27% no consumo de energia elétrica da Organização comparado ao ano base de 2019. Em relação ao ano anterior (2021), observamos uma redução de 3,51%.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (GJ) – META X REALIZADO GRI 302-1

2019	1.875.997
2020	1.590.343
2021	1.412.873
2022	1.363.317
Meta 2022/2019	-4%
Realizado 2022/2019	-27%

INTENSIDADE ENERGÉTICA DA ORGANIZAÇÃO GRI 302-3

	Unidade	2019	2020	2021	2022
Indicador por receita	GJ/R\$ MM	7,64	7,70	5,95	4,27
Indicador por lucro líquido	GJ/R\$ MM	83,07	96,11	64,38	66,15
Indicador per capita	GJ/func	19,27	17,75	16,19	15,52
Indicador per capita (FTE)	GJ/FTE	20,47	18,80	17,03	16,10



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

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



saiba mais

em [gestão das emissões operacionais de gases de efeito estufa](#)

CONSUMO DE ENERGIA FORA DA ORGANIZAÇÃO (GJ) GRI 302-2

Fonte de consumo	2019	2020	2021	2022
Transporte e distribuição (upstream)				
Transporte de valores	238.529	248.160	199.211	142.785
Transporte de socorro	455.706	431.038	470.365	1.038.441
Transporte de malotes	193.761	170.771	126.132	96.890
Transporte de cargas	97.104	89.136	38.233	23.664
Viagens a negócios				
Deslocamentos aéreos	189.098	31.984	8.936	43.199
Reembolso de km	104.181	19.560	30.919	41.607
Táxi	74.263	46.366	17.069	28.258
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)				
Deslocamento de funcionários	1.824.552	1.101.467	761.384	972.749
Fretado	10.937	0,00	0,00	8.375
Home office				
Home office	0,00	0,00	52.031	36.356
Total	3.188.131	2.138.481	1.704.280	2.432.324

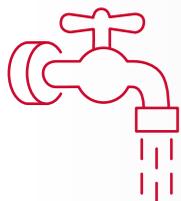


- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

gestão da água

GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-5

Devido à natureza de nossos negócios, nosso consumo de água produz baixo impacto hídrico. Ainda assim, possuímos uma estratégia corporativa que busca a eficiência na gestão dos recursos naturais por meio de metas de redução de consumo e reaproveitamento de água. Como parte do Plano Diretor de Ecoeficiência Operacional, realizamos a gestão do consumo por meio de acompanhamento mensal, via ferramenta sistematizada, e um *ranking* das unidades mais eficientes para incentivar ações internas de economia.



Buscamos a eficiência por meio de metas de redução de consumo e reaproveitamento de água

CONSUMO TOTAL DE ÁGUA (M³) GRI 303-3, 303-5

Origem	2019	2020	2021	2022
Água nova				
Água subterrânea	181.000	176.382	166.632	156.073
Água pluvial	1.052	599	-	6.300
Concessionária	1.303.782	1.054.566	933.409	907.516
Total água nova	1.485.834	1.231.547	1.100.041	1.069.889
Água de reúso				
Água reciclada – reúso	72.166	69.804	66.000	62.685
Total água reúso	72.166	69.804	66.000	62.685
Total água consumida	1.558.000	1.301.351	1.166.041	1.132.574

Nota: A captação de água é igual ao consumo total, e o seu descarte é feito na rede coletora, disponibilizada pelo poder público e/ou concessionária. A coleta de informações é feita por meio de hidrômetros tanto para os poços, ETE e água de chuva. No caso de água adquirida via concessionárias, obtém-se os dados de consumo por meio das contas lançadas em ferramenta sistematizada.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - **agenda climática nas nossas operações**

**saiba mais**em [risco social, ambiental e climático](#)

Para o público interno, mantivemos campanhas informativas sobre boas práticas para um consumo consciente de água, inclusive em suas residências, locais onde muitos passaram mais tempo devido à adoção do *home office*.

Para clientes corporativos, por meio da gestão de riscos socioambientais em projetos, fazemos o monitoramento a partir de *check-list*, proposta de plano de ação e realização de *due diligence*.

**saiba mais**em [fornecedores](#)

Quanto aos nossos fornecedores, realizamos engajamento no tema por meio do Programa Fornecedor +Sustentável Bradesco.

**saiba mais**em [investimento social privado](#)

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

Em 2022, iniciamos um projeto-piloto para instalação de mictórios que não utilizam água e mantivemos na matriz um sistema automatizado, eliminando desperdícios por vazamentos.

Na nossa matriz, utilizamos água de reúso produzida em nossa Estação de Tratamento de Esgoto (ETE). A água

tratada é destinada para irrigação de jardins e descargas sanitárias. E, em alguns prédios administrativos, reaproveitamos água da chuva.

Dessa maneira, conseguimos reduzir nosso consumo de água em 3,3% em relação ao ano anterior e, em relação ao ano-base (2019), essa redução foi de 28%.

CONSUMO DE ÁGUA (M³) - META X REALIZADO GRI 303-3

2019	2020	2021	2022	Meta 2022/2019	Realizado
1.484.782	1.230.948	1.100.041	1.063.589	-2%	-28%

Nota: Nossa meta de redução de consumo de água não considera o consumo de água pluvial.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

gestão de resíduos GRI 306-1, 306-2, 306-4, 306-5

Nosso Plano de Gestão dos Resíduos Sólidos e Tecnológicos possibilitou o mapeamento dos resíduos gerados por nossas operações, o que tem contribuído para evoluirmos na gestão desse aspecto. O Plano inclui uma meta anual de redução

dos resíduos destinados para aterro, o que incentiva a coleta seletiva e reciclagem dos nossos resíduos. Em 2022, nossa meta era de reduzir 25% essa destinação, em relação ao ano-base (2019) e alcançamos redução de 60%.

TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS GERADOS, POR DESTINAÇÃO (T) GRI 306-4, 306-5

Destinação	2019	2020	2021	2022
Reciclagem	2.427	9.098	8.275	7.349
Compostagem	34	62	40	10
CDR - recuperação energética	-	-	754	927
Aterro sanitário	6.435	5.040	3.080	3.840
Total de resíduos gerados	8.896	14.200	12.149	12.126

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

Implantamos a coleta seletiva em todos os nossos prédios administrativos no Brasil e em mais de 400 agências da Grande São Paulo. Nessa região, implantamos o programa Aterro Zero, possibilitando que todos os resíduos gerados por nossas operações sejam reaproveitados na forma de reciclagem, compostagem ou Combustível Derivado de Resíduo (CDR).

Mantemos a reciclagem dos componentes de resíduos tecnológicos (máquinas de autoatendimento, cabinas e equipamentos eletrônicos), que representam 87% da quantidade total reciclada. Realizamos também a gestão dos resíduos das obras que ocorrem em nossas dependências, garantindo a reciclagem e a destinação adequadas.

Para 2023, temos meta de reduzir em 35% nossa destinação de resíduos para aterro em relação ao ano base (2019) e em 2,5%, em relação à 2022.



- o estratégia da sustentabilidade
- o processo de materialidade
- o negócios sustentáveis
- o atuação na Amazônia
- o agenda climática
 - nossa jornada
 - agenda climática nos negócios
 - agenda climática nas nossas operações

gestão de materiais GRI 301-1

Os materiais utilizados em nossa infraestrutura são homologados a partir de pesquisa por matérias primas sustentáveis e que não causem um impacto significativo no meio ambiente. Exemplos: forro modular, uma matéria-prima que não agride o meio ambiente e contribui com a eficiência energética no uso do ar-condicionado; revestimento melamínico e mobiliários

que possuam a certificação FSC; comunicação visual feita em PVC, metal ou vidro – recicláveis; e, tapumes metálicos, que podem ser reutilizados.

Apoiando o objetivo de redução na geração de resíduos, controlamos o consumo de plástico e papel e realizamos campanhas de sensibilização e informação.

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

Para redução do consumo de plástico, estamos implementando gradativamente em toda a Organização projetos para substituição de materiais em plástico comum – como os copos descartáveis, por alternativas em materiais biodegradáveis.

MATERIAIS UTILIZADOS (T) GRI 301-1

Produto / Material	2019	2020	2021	2022
Renováveis				
Papel	2272,30	1566,50	1054,78	1317,40
Madeira certificada	0,30	0,06	1,62	0,15
Não renováveis				
PVC	225,56	162,22	197,39	197,30
Metal	0,05	0,58	0,12	0,13

MATERIAL RECICLADO UTILIZADO NA PRODUÇÃO DE CARTÕES (T) GRI 301-2

Produto / Material	2019		2020		2021		2022	
	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%	Qtde	%
Plástico	0,03	0,01	0,04	0,01	0,02	0,01	0,02	0,01



saiba mais

em [inovação e tecnologia](#)



atuação social e relacionamentos

Priorizamos o diálogo e a transparência com nossos stakeholders

- engajamento com *stakeholders*
- comunidade
- fornecedores
- investidores
- governos e reguladores

REFERÊNCIAS DO CAPÍTULO

Temas materiais:

Ética, integridade e transparência;
Negócios sustentáveis

Capitais IIRC:

Social e de Relacionamento





- o engajamento com *stakeholders*
- o comunidade
- o fornecedores
- o investidores
- o governos e reguladores

engajamento com *stakeholders*

GRI 2-29

Buscamos conhecer e compreender os interesses e expectativas dos nossos públicos prioritários



para mais informações, acesse:

[Norma de engajamento com partes interessadas](#)



saiba mais

em [agenda climática](#)

em [negócios sustentáveis](#)

Nossa Norma de Engajamento de Partes Interessadas estabelece diretrizes para a adoção de boas práticas de engajamento. Para nós, *stakeholders* – ou partes interessadas – são todos os públicos que possam exercer ou sofrer influência dos nossos negócios e operações.

A depender dessa influência, classificamos nossos *stakeholders* como prioritários – clientes e usuários, funcionários e colaboradores, acionistas e investidores, fornecedores, governos e reguladores – ou importantes – comunidade, concorrência, formadores de opinião, imprensa e sociedade civil organizada.

As ações de engajamento com esses públicos são aquelas que tem objetivo de compreender seus interesses e expectativas e, quando aplicável, envolvê-los em processos decisórios. Dentre essas ações, são destacadas na Norma: monitoramento, informação, consulta, envolvimento e colaboração.

Buscamos, a cada ano, aprimorar práticas de engajamento e fortalecimento no relacionamento com os diversos *stakeholders* de forma a contribuir para geração de valor e para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Em 2022, consultamos associações de classe e consultorias relevantes (como CEBDS, Febraban e Sitawi), para conhecermos as percepções sobre a nossa atuação e identificarmos oportunidades de melhorias com base nos resultados que temos alcançado na agenda ASG.

Mantemos iniciativas com *stakeholders* relevantes, como investidores, reguladores e associações de classes, para apresentação da nossa performance ASG e discussões estratégicas no contexto brasileiro.

Para a condução dos compromissos voluntários de sustentabilidade, transparência e diversidade, estamos envolvidos em diversos *webinars*, *workshops* e grupos de trabalho, nacionais e internacionais, para enriquecimento e compartilhamento de informações nos temas de responsabilidade bancária, clima, inclusão financeira, entre outros, com a Unep-FI, braço financeiro do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, Net Zero Banking Alliance (NZBA), Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), entre outras.

Desde 2021, integramos a Financial Institution Net Zero Transition Plan Task-Force, uma das forças-tarefa criadas pela GFANZ. No âmbito da nossa estratégia, seguimos comprometidos em potencializar a agenda de Negócios Sustentáveis com os nossos clientes.



o engajamento com stakeholders

- o comunidade
- o fornecedores
- o investidores
- o governos e reguladores

COMO NOS RELACIONAMOS COM AS PARTES INTERESSADAS

Stakeholder	Por que nos engajamos?	Temas relacionados	Como nos engajamos?	Saiba mais em:
Clientes e usuários	<ul style="list-style-type: none"> Entender e endereçar as diferentes necessidades, demandas e expectativas dos nossos diversos perfis de clientes e usuários Promover a inclusão financeira, permitindo acesso rápido, fácil e seguro a nossos produtos e serviços Identificar e monitorar potenciais vulnerabilidades, tratando-as com sensibilidade e flexibilidade Receber <i>feedbacks</i> que contribuam com a excelência em nosso atendimento e inovação em nossas soluções financeiras Ter sua confiança para gerenciar suas economias, para aumentá-las e protegê-las Gerenciar e monitorar riscos socioambientais e econômicos (Conheça seu Cliente, Prevenção à Lavagem de Dinheiro ao Financiamento do Terrorismo, etc.) Alcançar a meta de, até 2050, ter operações e portfólios com emissões líquidas de carbono igual a zero (Net Zero) 	<ul style="list-style-type: none"> Relacionamento com clientes e usuários Atendimento, experiência e satisfação Soluções acessíveis e personalizadas Cidadania Financeira Clientes Potencialmente Vulneráveis Privacidade de Dados e Segurança da Informação Acessibilidade e usabilidade Conheça seu Cliente Compliance e conduta ética Agenda climática Negócios sustentáveis 	<ul style="list-style-type: none"> Canais - físicos ou digitais - de atendimento e suporte ao cliente, incluindo a BIA Pesquisas pontuais, de satisfação (NPS) e de facilidade/usabilidade E-mails e sms Reuniões de engajamento e visitas técnicas Mídias sociais (Twitter, Facebook, LinkedIn e Youtube) Sites institucionais Relatórios 	Cliente em foco
Funcionários e colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Entender e endereçar suas necessidades e preocupações, e como essas impactam seu desempenho Dar conhecimento a nossos profissionais de informações e direção estratégica necessárias à performance excelente Receber <i>feedbacks</i> que contribuam com um ambiente de trabalho cada vez melhor e mais desejável pelos profissionais 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento e crescimento profissional Remuneração e Benefícios Gestão de desempenho Cultura e clima organizacional Diversidade, equidade e inclusão Saúde e segurança ocupacional Sistema de Responsabilidade Social Cultura de inovação Privacidade de dados e segurança da informação Compliance e conduta ética Cultura de riscos 	<ul style="list-style-type: none"> Canais de comunicação interna (Yammer, e-mail, Teams, blog do CEO) Sistema Normativo Pesquisas <i>Workshops</i> temáticos Grupos de afinidade Treinamento presencial ou à distância <i>Feedbacks</i> Programa VivaBem 	Nossas Pessoas



- o engajamento com stakeholders

- o comunidade
- o fornecedores
- o investidores
- o governos e reguladores

COMO NOS RELACIONAMOS COM AS PARTES INTERESSADAS

Stakeholder	Por que nos engajamos?	Temas relacionados	Como nos engajamos?	Saiba mais em:
Acionistas e investidores	<ul style="list-style-type: none"> • Provê-los de informações que sejam relevantes para sua tomada de decisão, tempestivamente e com qualidade • Manter um relacionamento forte e de confiança 	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégia corporativa • Performance financeira • Compromissos e performance ASG • Governança corporativa • <i>Compliance</i> e conduta ética • Agenda climática e desmatamento • Gestão de riscos 	<ul style="list-style-type: none"> • Encontros (Ex. Bradesco Day, APIMECs) • Reuniões (Ex. NDRs) • Pesquisas (Ex. S&P CSA, CDP) • Relatórios e planilhas (Ex. Integrado, Pillar 3, Formulário de Referência, 20-F) • Apresentações e teleconferências 	Investidores
Fornecedores e parceiros de negócio	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciar e mitigar os riscos relacionados à nossa cadeia de suprimentos • Monitorar impactos socioambientais • Alcançar a meta de, até 2050, ter operações e portfólios com emissões líquidas de carbono igual a zero (Net Zero) 	<ul style="list-style-type: none"> • Direitos Humanos • Diversidade e inclusão • Agenda climática • <i>Compliance</i> e conduta ética • Inovação e transformação digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Encontro de Fornecedores Bradesco • Oficina de Fornecedores • Programa Fornecedor mais Sustentável • CDP <i>Supply Chain</i> • Investidores pelo Clima • inovabra lab, inovabra habitat 	Fornecedores
Governos e reguladores	<ul style="list-style-type: none"> • Apoiar o crescimento econômico do país, aliado ao desenvolvimento sustentável • Manter conformidade com as leis, regulações e autorregulações • Contribuir com a estabilidade econômica e financeira do país 	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda Climática • Negócios Sustentáveis • Cidadania Financeira • <i>Compliance</i> • Relacionamento institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Câmaras Temáticas Setoriais (Ex. CEBDS) • Grupos de Trabalho (Ex. Febraban, Unep-Fi, Pacto Global) 	Governo e reguladores
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar conhecimento das necessidades e demandas locais • Desenvolver parcerias que contribuam com a geração de valor compartilhado • Dar ciência de nossos compromissos relacionados à promoção do desenvolvimento sustentável • Ser relevante para a sociedade 	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntariado • Investimento Social Privado • Doações e Patrocínios 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Voluntários Bradesco • Programa Educação • Fundação Bradesco • Bradesco Esportes e Educação • Bradesco Cultura • Campanhas pontuais 	Comunidade



- o engajamento com stakeholders
- o comunidade
- o fornecedores
- o investidores
- o governos e reguladores

compromissos voluntários

Fortalecemos a nossa estratégia de sustentabilidade com a adesão a um conjunto de compromissos voluntários setoriais e multissetoriais.

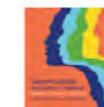
desenvolvimento sustentável



negócios sustentáveis



diversidade e direitos humanos



transparência



meio ambiente e mudanças climáticas

Nota: Global Reporting Initiative (GRI) é a organização internacional independente - com sede em Amsterdã e escritórios regionais em todo o mundo - que ajuda empresas, governos e outras organizações a compreender e comunicar seus impactos de sustentabilidade



- o engajamento com stakeholders
- o comunidade
- o fornecedores
- o investidores
- o governos e reguladores

comunidade

GRI 203-2

Temos um papel relevante na promoção do desenvolvimento do país, tanto a partir de nossos negócios como pela estratégia de relacionamento com a sociedade

investimento social privado

Como um dos maiores doadores privados do país, investimos em diversos projetos e iniciativas que atendem a demandas socioambientais, alinhados ao nosso propósito de criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável de empresas e sociedade. Toda atuação segue as diretrizes estabelecidas em nossas políticas e norma de doações e patrocínios. E como nossos direcionadores estão a Estratégia Corporativa, a Matriz de Materialidade, os pilares estratégicos de sustentabilidade (Cidadania Financeira, Agenda Climática e Negócios Sustentáveis) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) priorizados pelo Bradesco.

INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO (R\$ MIL) GRI 203-2

	2019	2020	2021	2022
Recursos próprios				
Doações sociais	8.046	110.371	27.172	13.254
Patrocínios	85.506	66.975	40.049	77.146
Total	93.552	177.346	67.220	90.400
Fundação Bradesco				
Valor Investido	661.424	675.588	709.989	788.212
Bradesco Esportes e Educação ¹	4.958	4.670	5.011	6.474
Total²	666.382	680.258	715.000	794.686
Leis de incentivo				
Cultura – Rouanet	38.710	34.079	49.185	56.087
Esporte	8.730	5.293	5.227	1.915
Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)	21.718	14.777	13.980	19.665
Pronon e Pronas ³	20.991	6.149	8.990	0
Idoso	21.317	14.777	13.978	19.379
Total	111.466	75.075	91.360	97.046
Investimento Socioambiental	871.400	932.679	873.580	982.132

¹ Programa apoiado pela Fundação Bradesco.

² Os valores de 2019 a 2021 foram ajustados.

³ Programas interrompidos pelo Governo Federal em 2022.



para mais informações, acesse:

[Norma de Investimentos Socioambientais](#)

[Política de Doações](#)

[Política de Patrocínios](#)

[Norma de Doações e Patrocínios](#)



- o engajamento com *stakeholders*
- o **comunidade**
- o fornecedores
- o investidores
- o governos e reguladores

principais projetos apoiados

- o **Favela 3D (Digital, Digna e Desenvolvida)**
Desenvolvido pelo Instituto Gerando Falcões, o Favela 3D é um programa de transformação sistêmica em territórios de vulnerabilidade do Brasil, com 747 famílias impactadas.



para mais informações, acesse:

[Instituto Gerando Falcões](#)

- o **Programa Educação**
Promovemos o desenvolvimento psicossocial de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, acolhidas em sete instituições parceiras de Curitiba e região metropolitana. Em 2022, o programa beneficiou 324 crianças e adolescentes.

- o **Atlas dos Remanescentes Florestais da Mata Atlântica**
Principal iniciativa de monitoramento da vegetação nativa da Mata Atlântica no país, mapeia via satélite o bioma com o objetivo de manter os dados atualizados, sendo fundamental para o desenvolvimento de novos estudos e estratégias para assegurar a proteção do bioma, além de contribuir com a gestão ambiental e o aprimoramento da legislação e políticas públicas voltadas a conservação e recuperação. Somos parceiros da Fundação SOS Mata Atlântica desde 1989 e já contribuimos para o plantio de 34 milhões de árvores nativas em uma área equivalente a 17 mil hectares, impactando 1.350 municípios em nove estados brasileiros: BA, CE, MG, MS, PR, RJ, RS, SC e SP. Esse volume representa mais de 80% de toda a restauração florestal realizada pela instituição.



para mais informações, acesse:

[Fundação SOS Mata Atlântica](#)

- o **Revitalização da Bacia Hidrográfica do Alto Araguaia**
Aprovado no âmbito do Programa Águas Brasileiras (Ministério do Desenvolvimento Regional), o projeto tem como principal objetivo estabelecer um plano viável e replicável para combater os processos de degradação dos recursos naturais, melhorando as condições ambientais e hidrológicas da região.



para mais informações, acesse:

[Centro de Pesquisa do Pantanal](#)

- o **Projeto Integração Empresa-Escola**
Trabalhamos com crianças do bairro Rio Comprido, na cidade do Rio de Janeiro. Com 856 vagas, inclui práticas culturais e esportivas, além de ações socioambientais. Mantemos ainda uma plataforma digital que, desde sua criação, em 2020, teve mais de 1.000 contas de acesso criadas e mais de 350 aulas postadas.

- o **Projeto Longevidade**
Reúne várias iniciativas, incluindo o Portal Viva a Longevidade, com mais de 500 mil acessos, o *podcast* Comece Agora e o Fórum Internacional da Longevidade – já em sua 10ª edição, patrocinado pela Bradesco Seguros e organizada pelo Centro Internacional de Longevidade Brasil (ILC-BR).
- o **Circuito Cultural Bradesco Seguros**
Transformamos nosso tradicional Circuito Cultural em um circuito digital, transmitindo pelo YouTube diversos espetáculos, para um público de mais de 900 mil pessoas. Em 2022, foram patrocinados grandes espetáculos como “A Cor Púrpura”, “Concerto para Dois”, “Bibi – Uma Vida em Musical”, “Pixar in Concert”, “Três Mulheres Altas”, entre outros.



Atuamos em diversas comunidades, seguindo as diretrizes estabelecidas em nossas políticas e norma de doações e patrocínios



- o engajamento com stakeholders
- o comunidade
- o fornecedores
- o investidores
- o governos e reguladores

Fundação Bradesco GRI 203-2

São 40 escolas próprias, localizadas em todos os estados e Distrito Federal, nas quais são atendidos anualmente mais de 60 mil alunos, distribuídos na educação básica (educação infantil ao ensino médio e educação profissional técnica de nível médio), educação profissional e educação

de jovens e adultos. Ao longo do ano, contamos com o comprometimento de uma equipe formada por mais de 3.400 funcionários.

O orçamento de 2022 foi de R\$ 795 milhões, aplicados na realização e manutenção da operação da instituição.

Alguns destaques

- o **Fundação Bradesco**
 - 3.472 funcionários, dos quais mais de 1.600 são professores, orientadores pedagógicos educacionais e coordenadores técnicos comprometidos com a inspiradora jornada de transformação de vidas pela educação.
 - Nos últimos 10 anos, o investimento acumulado da Fundação Bradesco, em valores atualizados, foi de R\$ 8,9 bilhões.
- o **Escola Virtual**: portal de *e-learning* com a proposta de contribuir para o desenvolvimento social indo além das salas de aula. A plataforma oferece mais de 80 cursos on-line inteiramente gratuitos, em áreas como Administração, Contabilidade e Finanças, Desenvolvimento Pessoal e Profissional, Educação e Tecnologia. Em 2022 foram mais de 1,7 milhões de pessoas atendidas.

para mais informações, acesse:
[Escola virtual](#)

para mais informações, acesse:
[Fundação Bradesco](#)

- o **Programa Bradesco Esportes e Educação**: há mais de 30 anos oferece o esporte como atividade de apoio ao desenvolvimento de crianças e jovens, por meio do ensino de vôlei e basquete feminino. Cerca de 1.000 meninas, com mais de 8 anos de idade, são atendidas anualmente nos Núcleos de Formação e de Especialistas.

para mais informações, acesse:
[Bradesco Educação](#)



A Fundação Bradesco possui 40 escolas próprias, localizadas em todos os estados e Distrito Federal

- o engajamento com stakeholders
- o comunidade
- o fornecedores
- o investidores
- o governos e reguladores

voluntariado GRI 203-2

Um dos aspectos mais relevantes do nosso relacionamento com as comunidades é o Programa Voluntários Bradesco, que em 2022 completou 15 anos de existência. Desde a sua criação, a iniciativa já engajou mais de 167 mil profissionais, entre funcionários e estagiários, que atuaram ativamente no desenvolvimento de 1.321 ações, beneficiando um total de 529 mil pessoas.

As atividades são organizadas em diversas frentes de atuação, sempre alinhadas ao propósito da Organização Bradesco e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Tem como propósito, além do desenvolvimento de comunidades, contribuir para o desenvolvimento de competências, habilidades e relacionamentos entre os voluntários. As ações realizadas pela Organização podem ser conferidas no [Portal Voluntários Bradesco](#).



Em 2022, foram

42.918

horas de dedicação,
sendo 16.241 dentro do horário
de expediente que, se valoradas,
chegam a R\$ 2,1 milhões

Além disso, o Bradesco é associado e integrante do Comitê Gestor do CBVE (Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial) desde 2008. Essa rede reúne grandes empresas, institutos e fundações com o objetivo de promover o voluntariado empresarial, proporcionando um espaço de construção coletiva e diálogo para os seus associados, em benefício da sociedade.





- o engajamento com *stakeholders*
- o **comunidade**
- o fornecedores
- o investidores
- o governos e reguladores

Destaques de 2022

- o **Mentorias on-line:** Projetos desenvolvidos em parceria com a Unibrad, área de Diversidade, Equidade e Inclusão, Instituto Joule e Asid Brasil, de forma 100% on-line (inscrições, capacitações, webinários e encontros *one-to-one*), e foram reconhecidos pelo Prêmio Aplauda 2022 - Ações Voluntárias que Transformam na categoria "Iniciativa destaque em Diversidade". Esse é o principal prêmio de voluntariado empresarial do país, oferecido pelo CBVE (Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial), com apoio do Pacto Global e da United Nations Volunteers.
 - **Empregabilidade e empreendedorismo:** beneficiou jovens negros, de 18 a 29 anos, de todas as regiões do Brasil, contribuindo para o desenvolvimento de suas habilidades profissionais para o futuro. Três turmas foram realizadas em 2022, com 227 duplas de 19 estados brasileiros. 92% dos jovens se sentem mais confiantes para processos seletivos, após participarem do projeto.
- **Empreenda:** forneceu ferramentas de empreendedorismo para pessoas com deficiência em situação de vulnerabilidade social. A turma de 2022 envolveu 35 mentores e 27 famílias mentoradas. 88,9% dos representantes das famílias entendem a necessidade de inovar estudando o ambiente e o público--alvo, após participarem do projeto.
 - o **Programa Negócios Sustentáveis:** Realizamos um projeto-piloto em parceria com a Junior Achievement Brasil, desenvolvendo cinco turmas em Belém/PA, Manaus/AM e Osasco/SP, beneficiando 265 jovens. Os voluntários apresentaram os conceitos de desenvolvimento sustentável e sustentabilidade, além de apresentarem os temas empreendedorismo sustentável, economia circular, consumo consciente, como novas possibilidades de empreender. 96% dos jovens participantes tiveram contato com um curso sobre sustentabilidade pela primeira vez.
- o **Voluntários MAIS 2022:** Em sua 8ª edição, a gincana social convidou funcionários e estagiários a desenvolverem ações em equipe, atendendo a pelo menos um dos seis Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) priorizados pela Organização Bradesco. Entre setembro e outubro, foram realizadas 28 ações por 1.457 voluntários, que beneficiaram 40.283 pessoas. Os melhores projetos foram selecionados por um comitê de avaliação independente, com base nos critérios: parcerias, resultados alcançados, complexidade, legado e alinhamento aos ODS.
- o **Doação de sangue:** Em 2022, chegamos à 9ª edição da nossa campanha de doação de sangue, desenvolvida para funcionários em todo o Brasil, em parceria com o Programa Viva Bem. Na matriz do Bradesco, em Osasco/SP, contamos ainda com a parceria do Banco de Sangue de São Paulo, possibilitando que 1.027 funcionários e familiares agendassem e realizassem sua doação na nova unidade Meu Doutor Novamed, na Cidade de Deus. O resultado foi de 929 bolsas de sangue doadas e 3.716 pessoas beneficiadas.
- o **Natal da Esperança 2022:** Em dezembro, 4.334 funcionários e estagiários de todas as regiões do Brasil participaram de ações de arrecadação de diversos itens. Juntas as equipes doaram 26.035 itens, entre brinquedos, alimentos, guloseimas, livros, roupas, calçados e acessórios, produtos de higiene pessoal e de limpeza. 81,6 toneladas de alimentos também foram doadas, beneficiando mais de 40 mil pessoas.



para mais informações, acesse:

[Portal Voluntários Bradesco](#)

[Política de Voluntariado da Organização Bradesco](#)



- o engajamento com *stakeholders*
- o comunidade
- o **fornecedores**
- o investidores
- o governos e reguladores

fornecedores

GRI 2-23, 2-24, 2-29

Avaliamos novos fornecedores a partir de critérios ASG e a cada contrato, garantimos seu comprometimento com a responsabilidade socioambiental

Os fornecedores são imprescindíveis para alcançarmos nossas metas e entregarmos as melhores soluções aos clientes, sempre com qualidade e eficiência. Em 2022, nossa base registrava 7.543 fornecedores cadastrados. No ano, foram homologados 1.972 novos fornecedores e 2.291 fornecedores com relacionamento (contratos ativos).

Para se tornar nosso fornecedor, é preciso passar pelo processo de homologação pelo qual avaliamos a conformidade das empresas sob os pontos de vista cadastral, comercial, econômico-financeiro e socioambiental. As questões socioambientais analisadas abrangem práticas trabalhistas por meio de certidões públicas, proibição de trabalho análogo ao escravo ou infantil, riscos ambientais e mídia negativa.

Uma vez homologado, nosso fornecedor se compromete com nosso Código de Conduta Ética, dentre outras políticas e normas. Todos os nossos contratos possuem cláusulas sobre trabalho forçado e infantil, anticorrupção e outros aspectos socioambientais.





- o engajamento com *stakeholders*
- o comunidade
- o **fornecedores**
- o investidores
- o governos e reguladores

gastos com fornecedores locais GRI 204-1

Incentivamos a economia das diferentes localidades em que estamos presentes e impulsionamos o desenvolvimento de fornecedores de menor porte, ao priorizarmos aqueles mais próximos às nossas instalações. Assim, em 2022, direcionamos R\$ 21,7 bilhões para fornecedores em todo o território brasileiro, distribuídos conforme a concentração dos nossos núcleos administrativos e rede de agências e a disponibilidade local de produtos e de prestadores de serviços.

GASTOS COM FORNECEDORES, POR REGIÃO (%) GRI 204-1

	2019	2020	2021	2022
Sul	4,71	10,20	4,02	4,21
Sudeste	88,54	77,50	88,52	91,01
Centro-oeste	2,57	4,90	2,38	1,76
Nordeste	2,41	6,00	2,41	2,21
Norte	2,30	1,50	2,67	0,74

monitorar e desenvolver

Com o intuito de mitigar riscos, mensalmente monitoramos nossa base de empresas cadastradas. As pesquisas incluem apontamentos como trabalho escravo e infantil, áreas embargadas e contaminadas, entre outros. Caso seja identificado algum apontamento impeditivo, o fornecedor é bloqueado para contratações futuras.

Possuímos também um processo de análise financeira de fornecedores no qual são analisados o balanço patrimonial dos últimos três exercícios, certidões públicas e informações comerciais.

Por meio dessa análise, geramos um relatório, no qual os fornecedores são enquadrados em diferentes níveis, de baixo a altíssimo risco. Nos casos de classificação como alto ou altíssimo risco, comunicamos os respectivos gestores de contratos para alinhamento. Em 2022, foram feitas 154 análises financeiras.

Monitoramos, ainda, o quanto nossos fornecedores dependem financeiramente do Bradesco. Essa avaliação é feita para 100% da nossa base de contratos ativos.

Direcionamos R\$ 21,7 bilhões para fornecedores em todo o território brasileiro no ano de 2022



- o engajamento com *stakeholders*
- o comunidade
- o **fornecedores**
- o investidores
- o governos e reguladores



programa fornecedor mais sustentável bradesco

O relacionamento com nossos fornecedores é pautado por recomendações presentes em uma série de normas, políticas e programas internos, com destaque para nossa Política de Compras, Código de

Conduta Ética do Profissional de Compras e Fornecedor Mais Sustentável Bradesco (FSBRA), que é o programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos.

NOVOS FORNECEDORES CONTRATADOS COM BASE EM CRITÉRIOS SOCIAIS E AMBIENTAIS GRI 308-1 e 414-1

	2019	2020	2021	2022
Total de novos fornecedores que foram considerados para contratação	1.151	1.377	929	1.066
Total de novos fornecedores homologados com base em critérios sociais e ambientais	1.151	1.377	929	1.066
Percentual de novos fornecedores contratados com base em critérios sociais e ambientais (%)	100	100	100	100



para mais
informações,
acesse:

[Bradesco Fornecedores](#)



- o engajamento com *stakeholders*
- o comunidade
- o **fornecedores**
- o investidores
- o governos e reguladores

Nossa Norma de Risco Social, Ambiental e Climático estabelece o escopo de avaliação socioambiental e climática de fornecedores. Assim, aqueles que se enquadram nesse escopo, são integrados ao Programa Fornecedor Mais Sustentável Bradesco (FSBRA), ligado ao Programa Bradesco de Responsabilidade Social da Cadeia de Suprimentos. Com foco em promover o desenvolvimento socioambiental de nossos fornecedores, realizamos auditorias de caráter consultivo, pautadas em três pilares:

1. Responsabilidade Social:

contempla diversos temas como saúde e segurança ocupacional, discriminação e assédio, diversidade e inclusão, relação e atendimento aos acordos sindicais estabelecidos, saúde e bem-estar, empregabilidade de minorias, remuneração equitativa, além da existência de políticas, normas e compromissos relacionados a esses temas, especialmente, com os direitos humanos. Também são verificados os mecanismos de reclamações disponíveis: canais e tratamento de denúncia, garantindo sigilo absoluto do denunciante, ações mitigatórias, medidas corretivas e planos de melhorias implementados, bem como envolvimento e comprometimento da gerência e alta direção nas análises e planos de ação. As questões também avaliam a existência de funcionários indígenas, imigrantes ou refugiados regularizados. Além disso, contamos com um *checklist*, que também aborda a crise sanitária, verificando a aderência dos fornecedores aos protocolos de segurança e suporte aos funcionários na execução de suas atividades.

2. Meio Ambiente:

consiste na avaliação da gestão ambiental dos nossos fornecedores, verificada pela existência de políticas, normas, reportes e programas. Adicionalmente, verificamos todas as documentações ambientais, relacionadas à gestão da ecoeficiência, que também inclui, entre outras, a licença de operação (quando aplicável) e o alvará de funcionamento. Com relação à gestão de resíduos e emissões de gases de efeito estufa, existe a verificação da existência de um plano de gestão de resíduos sólidos e de um programa de gerenciamento de emissões, bem como a existência do inventário de gases do efeito estufa. Além do engajamento e verificação se o fornecedor é participante do CDP.

3. Governança:

avalia temas como Ética, Capital Social, Anticorrupção, Segurança da Informação e Continuidade de Negócios e Gestão da Cadeia de Fornecedores (incluindo a avaliação de como os nossos fornecedores estão realizando o monitoramento dos fornecedores deles - fornecedor do fornecedor).



Promovemos o desenvolvimento socioambiental de nossos fornecedores e realizamos auditorias de caráter consultivo, pautadas em responsabilidade social, meio ambiente e governança



- o engajamento com *stakeholders*
- o comunidade
- o **fornecedores**
- o investidores
- o governos e reguladores

Após as auditorias, o fornecedor estabelece um plano de ação para cada oportunidade de melhoria e não conformidade identificadas. Esse plano é avaliado e monitorado periodicamente pelo auditor.

Em 2022, auditamos 100% dos fornecedores críticos em questões socioambientais, totalizando 85 empresas que pertencem aos setores de obras civis, impressão de materiais, vestuários, cadeia da madeira, comunicação visual, fabricação de equipamentos de infraestrutura, fabricação de cartões, fabricação de equipamentos de tecnologia de informação, e serviços de transportes, de vigilância, de retaguarda de agência e manutenção de aeronaves e de veículos. No *checklist* de auditorias do setor de Call Center, crítico do ponto de vista social, adicionamos questões exclusivas.

Além das categorias críticas, auditamos ao menos um fornecedor de cada categoria em 2022, totalizando 103 auditorias on-line e 329 auditorias de autoavaliação – uma ampliação de mais de 100% de fornecedores participantes do programa em relação a 2018.

Com o foco no desenvolvimento e implementação das melhores práticas ASG, incentivamos nossos fornecedores a aderirem à compromissos voluntários, em linha aos compromissos que assumimos.

Anualmente, revisamos o programa, aumentando o número de aspectos relevantes verificados na auditoria. Ainda assim, percebemos uma crescente conformidade socioambiental dos nossos fornecedores. Em 2022, verificamos um nível de conformidade superior a 70%. Além disso, não foram identificados casos de violação aos direitos humanos no período.



Em 2022, auditamos 100% dos fornecedores críticos em questões socioambientais



- o engajamento com stakeholders
- o comunidade
- o **fornecedores**
- o investidores
- o governos e reguladores

FORNECEDORES COM IMPACTOS SOCIAIS NEGATIVOS POTENCIAIS E REAIS GRI 414-2

	Fornecedores de mão de obra				Demais fornecedores			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
Nº de fornecedores avaliados com relação aos impactos sociais	893	902	901	801	1.151	1.377	1.589	1.972
Nº de fornecedores identificados como causadores impactos sociais negativos reais e potenciais	14	6	6	19	0	0	0	0
Número de fornecedores identificados como causadores impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais, com os quais melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	14	6	6	19	0	0	0	0
Nº de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos com os quais as relações foram encerradas em decorrência da avaliação	0	0	0	0	0	0	0	0
% de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos com os quais foram acordadas melhorias em decorrência da avaliação realizada	100	100	100	100	0	0	0	0
% de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos com os quais as relações foram encerradas em decorrência da avaliação	0	0	0	0	0	0	0	0

FORNECEDORES COM IMPACTOS AMBIENTAIS NEGATIVOS POTENCIAIS E REAIS GRI 308-2

	2019	2020	2021	2022
Nº de fornecedores avaliados em impactos ambientais	1.151	1.377	1.589	1.972
Nº de fornecedores identificados como causadores de impactos ambientais negativos	19	15	14	15
Impactos ambientais negativos significativos – reais e potenciais – identificados na cadeia de fornecedores	Área embargada e área contaminada			
Nº de fornecedores identificados como causadores de impactos ambientais negativos significativos – reais e potenciais – com os quais foram acordadas melhorias como decorrência da avaliação realizada	19	15	14	15
% de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos – reais e potenciais – com os quais foram acordadas melhorias como decorrência da avaliação realizada	100	100	100	100
Nº de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos – reais e potenciais – com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação.	0	0	0	0
% de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos – reais e potenciais – com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação.	0	0	0	0



- o engajamento com *stakeholders*
- o comunidade
- o **fornecedores**
- o investidores
- o governos e reguladores

No escopo do programa FSBRA, avaliamos todos os nossos fornecedores e contratadas em aspectos relacionados a direitos humanos. Identificamos que 3% dos nossos fornecedores apresentam maior potencial de risco devido pertencerem a categorias críticas do ponto de vista social e ambiental. Após avaliação, implementamos processos de mitigação ou remediação para todos eles. **GRI 2-23.**

A proteção do direito da criança e do adolescente está presente no *checklist* de auditoria, pelo qual verificamos se a empresa possui menores de idade. Em caso de Jovem Aprendiz, analisamos se há documento comprobatório relacionado a alguma instituição de ensino, conforme a legislação vigente. **GRI 408-1**

Para evitar atuação com fornecedores que possuem trabalho forçado ou análogo ao escravo, realizamos, ainda, o monitoramento da Lista Suja do Cadastro de Empregadores, publicado e atualizado pelo Ministério do Trabalho e Previdência. Também verificamos em auditoria o respeito aos direitos humanos, observando se o fornecedor possui contrato de trabalho com seus funcionários e os respectivos comprovantes de pagamento, além de verificarmos se existe o direito de filiação a sindicatos e associação de classes. Identificada qualquer ocorrência, possuímos diretrizes para aplicar medidas impeditivas ou restritivas, conforme governança interna. Durante 2022, não identificamos casos de violação. **GRI 407-1**

Por fim, avaliamos a adequação de nossos fornecedores às Normas Regulamentadoras que visam a Saúde e Segurança do funcionário e se existem canais de denúncia disponíveis aos contratados. **GRI 409-1**

FORNECEDORES QUE PODEM APRESENTAR RISCOS SIGNIFICATIVOS EM DIREITOS HUMANOS **GRI 407-1, 408-1, 409-1**

	2019	2020	2021	2022
Trabalho infantil	34	83	80	85
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	34	83	80	85
Trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso	34	83	80	85
Liberdade sindical e negociação coletiva	34	83	80	85

Nota: Em 2022, não foi identificado nenhum caso de violação aos direitos humanos. Sendo assim, nenhuma ação de remediação foi necessária.



- o engajamento com *stakeholders*
- o comunidade
- o **fornecedores**
- o investidores
- o governos e reguladores

engajamento de fornecedores GRI 2-29

Dentro do Programa Fornecedor Mais Sustentável Bradesco (FSBRA), temos o Desafio Sou Fornecedor Multiplicador, pelo qual estimulamos nossos fornecedores a desenvolverem sua cadeia de fornecimento. Verificamos ainda a existência de boas práticas em relação aos funcionários ou à comunidade ao redor da

empresa. Também consideramos aquelas que apresentarem maior engajamento no Programa de Auditorias FSBRA. No Encontro Anual Bradesco de Fornecedores, reconhecemos as melhores práticas identificadas. Na edição deste ano, dois fornecedores foram reconhecidos.

encontro bradesco de fornecedores

Realizado anualmente, tem o objetivo de compartilhar os valores da Organização Bradesco, disseminar conhecimento a respeito de diversos temas relacionados ao desenvolvimento sustentável e direitos humanos, e estimular ações de responsabilidade socioambiental. A cada edição abordamos um tema relacionado à sustentabilidade: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, em 2019; Ética e Integridade em Tempos de Crises, em 2020; Diversidade e Inclusão, em 2021.

Em dezembro de 2022, fizemos a 20ª edição do Encontro Bradesco de Fornecedores e abordamos o tema Transformação na Cadeia de Suprimentos. O evento foi realizado em formato on-line, com a participação de 864 pessoas e 488 empresas.

oficinas de fornecedores

Em 2022, realizamos sete oficinas on-line com foco no desenvolvimento dos nossos fornecedores:

- Programa Fornecedor Mais Sustentável Bradesco, auditoria remota;
- Programa Fornecedor Mais Sustentável Bradesco, auditoria de autoavaliação;
- Mudanças climáticas (CDP - módulo teórico);
- Mudanças climáticas (CDP - módulo prático);
- Integridade;
- Saúde mental; e
- Segurança Cibernética (Resolução BCB nº. 4.893/2021), Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLDFT) e Plano de Continuidade de Negócios (PCN). Ao todo participaram mais de 1.800 pessoas e 900 empresas.

cartilha

A Cartilha de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos é mais um instrumento de disseminação de conhecimento sobre sustentabilidade, que mantemos no site Bradesco Fornecedor, de acesso público. No documento abordamos diversos temas relevantes, como conceitos de responsabilidade socioambiental, legislação trabalhista, prevenção e combate ao trabalho escravo e infantil, monitoramento da cadeia de fornecedores, inclusão social, direitos humanos e valorização da diversidade.



- o engajamento com *stakeholders*
- o comunidade
- o fornecedores
- o investidores
- o governos e reguladores

investidores

GRI 2-29

Nosso relacionamento com os investidores é construído de forma clara, íntegra e objetiva

Como organização de capital aberto, nosso relacionamento com os investidores é construído de forma clara, íntegra e objetiva. Comunicamos a esse público constantemente perspectivas, metas, estratégias e nosso desempenho, possibilitando que o mercado financeiro tenha acesso à informação sobre as nossas ações de forma adequada e transparente.

Todos esses dados estão concentrados em nosso site de Relações com Investidores e são disponibilizados por meio de encontros, reuniões e *conference calls*, garantindo proximidade com o mercado. Em 2022, interagimos com mais de 800 investidores nacionais e internacionais de 380 fundos por meio de *conference calls*. Participamos de 20 conferências nacionais e internacionais e dois NDRs (Non Deal Roadshow).

governos e reguladores

GRI 2-29, 207-3

Mantemos relacionamento com um conjunto de entidades supervisoras do Sistema Financeiro Nacional

Como uma instituição financeira privada sediada no Brasil, fazemos parte do Sistema Financeiro Nacional (SFN), que é regulado por órgãos normativos como o Conselho Monetário Nacional (CMN), o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e o Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPC).

Mantemos relacionamento com um conjunto de entidades supervisoras do SFN, que fiscalizam o cumprimento das normas criadas por órgãos normativos. Entre elas, destacam-se o Banco Central do Brasil (BCB), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a Superintendência de Seguros Privados (Susep) e a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc).

Destacamos também o nosso vínculo com a Federação Brasileira de Bancos

(Febraban), principal entidade representativa do setor bancário brasileiro. Com a entidade, mantemos o compromisso de fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do país.

Contamos com um conjunto de programas e ações que reforçam a transparência em nossas ações para o cumprimento de todas as regulamentações e recomendações dos órgãos reguladores ou autorreguladores e dos códigos de conduta ética aplicáveis às atividades.

Participamos de diversas iniciativas setoriais e multissetoriais de sustentabilidade, nas quais assinamos compromissos para aprimorar nossos processos, práticas e negócios.



- o engajamento com *stakeholders*
- o comunidade
- o fornecedores
- o investidores
- o governos e reguladores

relacionamento com instituições GRI 2-28

Fortalecemos nosso papel de transformadores e promotores do desenvolvimento socioeconômico atuando por meio de instituições setoriais, o que nos permite dialogar com diversos públicos e participar de políticas de autorregulação e da estruturação de ações conjuntas. Em 2022, nossas contribuições a essas instituições somaram R\$ 50.978.513,00.

As cinco mais significativas foram:

Fortalecemos nosso papel de transformadores e promotores do desenvolvimento socioeconômico atuando por meio de instituições setoriais

Federação Brasileira de Bancos (Febraban)

R\$ 34,6 milhões

Principal entidade representativa do setor bancário brasileiro, tem como compromisso fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do país. Seu objetivo é representar os associados em todas as esferas do governo (Executivo, Legislativo e Judiciário) e entidades representativas da sociedade, para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a melhoria continuada dos serviços e a redução dos níveis de risco. Também busca concentrar esforços que favoreçam o crescente acesso da população aos produtos e serviços financeiros. Em relação à agenda de Sustentabilidade, desempenha um papel fundamental no direcionamento do capital para projetos e atividades que contribuam para o desenvolvimento sustentável.

Em 2022, participamos em Grupos de Trabalho dedicados à agenda climática, visando a transição para uma economia sustentável, o estabelecimento de um mercado interno de carbono e a mitigação de riscos climáticos. Também nos envolvemos no Grupo de Trabalho de base de dados, para promover o estabelecimento de procedimentos administrativos e/ou ações judiciais de cunho socioambiental no setor financeiro, e no Grupo de Trabalho de Economia Verde.

Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde)

R\$ 4,5 milhões

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

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

R\$ 3,3 milhões

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



- o engajamento com *stakeholders*
- o comunidade
- o fornecedores
- o investidores
- o governos e reguladores

Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi)

R\$ 3,1 milhões

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

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

R\$ 1,2 milhão

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

CONTRIBUIÇÕES (R\$ BILHÕES)

	2019	2020	2021	2022
<i>Lobby</i> , representação de interesses ou similar	0	0	0	0
Campanhas políticas/candidatos locais, regionais ou nacionais	0	0	0	0
Associações comerciais ou grupos isentos de impostos (por exemplo, grupos de reflexão)	55	64	55	51
Total de contribuições e outros gastos	55	64	55	51



resultados financeiros

**Nossa saúde financeira reflete
nosso senso de oportunidade,
resiliência e estratégia sustentável**

- desempenho econômico-financeiro

REFERÊNCIAS DO CAPÍTULO

Temas materiais:

Ética, integridade e transparência;

Capitais IIRC:

Financeiro





o desempenho econômico-financeiro

desempenho econômico-financeiro

Em um cenário de desafios como se apresentou o ano de 2022, nossos clientes puderam continuar contando com a solidez e presença do Bradesco

Encerramos 2022 com um lucro líquido recorrente de R\$ 20,7 bilhões (-21,1% vs. 2021).

Foi um ano de bastante volatilidade causada por eventos importantes. Houve aumento rápido e relevante da inflação, com aumento das taxas de juros maior que o inicialmente previsto, impactos no ciclo de crédito

e um ambiente global de grande instabilidade política e econômica. Esse cenário causou impacto importante em nossos resultados. Com os eventos envolvendo um cliente Large Corporate específico, ocorridos no início de 2023, nossa Administração reavaliou os riscos inerentes e, de forma prudencial, provisionou 100% da operação, afetando o lucro de 2022.

LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE
R\$ 20,7 bilhões
- 21,1%
(vs. 2021)

LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE (EM R\$ BILHÕES)



MUTAÇÃO DO LUCRO - ACUMULADO (R\$ MILHÕES)



¹ Despesas Tributárias, Resultados da participação em coligadas, Resultado não operacional, IR/CS e Participação Minoritária
² Líquida de efeitos fiscais

PRINCIPAIS LINHAS DE RESULTADO

R\$ milhões	2022	2021	Varição
Margem com clientes	67.773	55.529	22,0%
PDD expandida	(32.297)	(15.035)	114,8%
Resultado das operações de seguros, previdência e capitalização	14.761	11.451	28,9%
Receitas de prestação de serviços	35.694	34.099	4,7%
Despesas de pessoal	(23.405)	(21.397)	9,4%
Despesas administrativas	(22.055)	(20.722)	6,4%

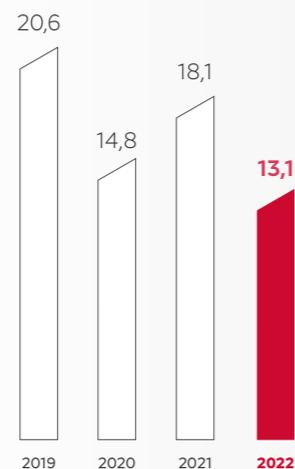


o desempenho econômico-financeiro

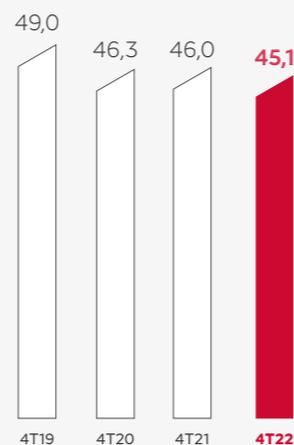
eficiência e rentabilidade

A eficiência acumulada apresentou melhora em 12 meses. Nos períodos comparativos, o desempenho positivo das receitas e do resultado de seguros contribuiu para absorção parcial das maiores despesas operacionais (principalmente pelo efeito do acordo coletivo e aumento da inflação), e do impacto das menores receitas com a margem financeira com mercado.

ROAE ANUAL (%)



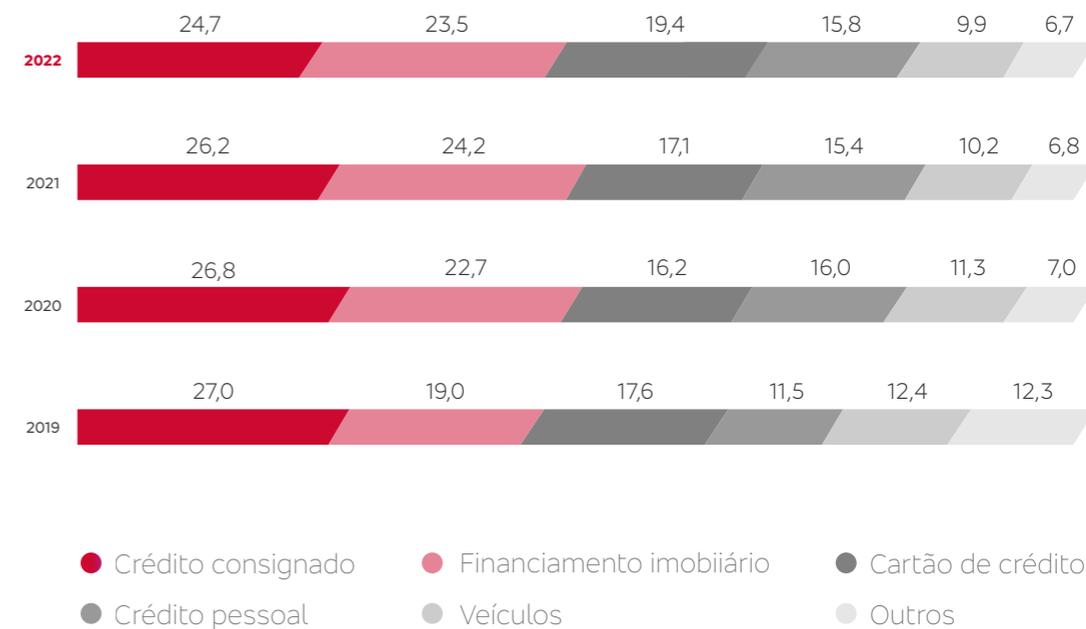
ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL ACUMULADO EM 12 MESES (%)



A margem com clientes apresentou crescimento no acumulado do período, refletindo o aumento da carteira de crédito em produtos com melhores *spreads* e o desempenho positivo dos juros na margem de captação. Esse aumento absorveu o resultado da margem com mercado, impactada negativamente pelo aumento da Selic.

MARGEM COM CLIENTES
R\$ 67,8 bilhões
 +22,0% (vs. 2021)

MIX DE PRODUTOS PESSOAS FÍSICAS (%)



o desempenho
econômico-financeiro

Nossa carteira de crédito apresentou crescimento em 12 meses, com destaque para as pessoas físicas, especialmente em operações com cartões de crédito. Esse aumento significativo da carteira ao longo do período, aliado ao mix de riscos e às condições específicas de mercado, refletiu na alta dos índices de inadimplência e maiores despesas com provisões para devedores duvidosos (PDD), que também foram impactadas pelo provisionamento do caso específico de um cliente Large Corporate.

CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA, POR SETOR GRI FS6, SASB FN-CB-410A.1

R\$ bilhões	2019		2020		2021		2022	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
Setor Público	16	2,5	16	2,3	11	1,3	13	1,4
Petróleo, derivados e atividades agregadas	10	1,7	11	1,6	6	0,7	8	0,9
Energia elétrica	5	0,8	4	0,5	4	0,5	5	0,5
Demais setores	1	0,1	1	0,1	1	0,1	0	0,0
Setor Privado	607	97,5	671	97,7	802	98,7	879	98,6
Pessoas Jurídicas	374	60,0	411	59,8	481	59,2	518	58,1
Serviços	36	5,8	44	6,3	73	8,9	98	11,0
Varejo	40	6,5	44	6,4	49	6,0	53	5,9
Transportes e Concessão	32	5,2	35	5,1	38	4,7	39	4,4
Atividades Imobiliárias e Construção	33	5,4	31	4,5	35	4,3	38	4,2
Atacado	20	3,2	24	3,5	30	3,7	31	3,5
Alimentícia	13	2,2	18	2,6	25	3,0	22	2,5
Automobilística	18	2,8	20	2,9	16	2,0	15	1,6
Demais setores	181	29,0	196	28,5	216	26,5	222	24,9
Pessoas Físicas	233	37,4	260	37,9	321	39,5	361	40,5
Total	623	100,0	687	100,0	813	100,0	892	100,0

CARTEIRA
DE CRÉDITO
R\$ 891,9
bilhões
+ 9,8%
(vs. dez/2021)

PF
R\$ 361,1
bilhões
+ 12,6%
(vs. dez/2021)

PJ
R\$ 530,8
bilhões
+ 7,9%
(vs. dez/2021)



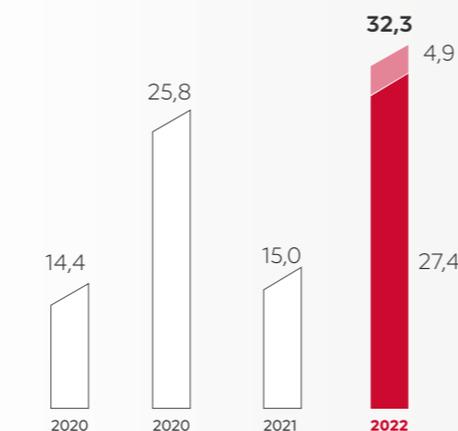
o desempenho econômico-financeiro

NÚMERO E VALOR DOS EMPRÉSTIMOS, POR SEGMENTO SASB FN-CB-000.B

Descrição	2019		2020		2021		2022	
	Qtde milhões	R\$ bilhões						
Pessoa física	54.224	233	45.976	260	49.312	321	48.908	361
Pequenas empresas	2.431	114	2.291	135	2.431	169	2.447	176
Grandes empresas	63	276	156	291	228	323	239	355
Total	56.718	623	48.423	686	51.971	813	51.594	892

O aumento da PDD reflete as condições do cenário econômico, que influenciaram o ciclo de crédito (principalmente massificado) e o aumento da inadimplência e, também, o impacto de um cliente Large Corporate. Ao longo de 2022, reduzimos o índice de aprovação de crédito em 16,6 p.p., refletindo o aprimoramento constante de nossos critérios de concessão de crédito, a fim de garantir o crescimento contínuo e sustentável do portfólio.

PDD EXPANDIDA (R\$ BILHÕES)



- PDD expandida (despesa)
- Cliente Large Corporate

DESPESAS DE PROVISÃO PARA DEVEDORES DUVIDOSOS (PDD EXPANDIDA)
R\$ 32,3 bilhões
 + 114,8% (vs. 2021)

inadimplência

Nossa inadimplência está concentrada no portfólio massificado de Pessoas Físicas, Micro e Pequenas Empresas, segmentos que naturalmente sofrem mais em cenários adversos de inflação e juros altos, contexto este que foi fortemente agravado pela pandemia e que tem se estendido, gerando maiores impactos nestes públicos. Por outro lado, nossa carteira de Grandes Empresas evidencia a menor inadimplência da série histórica, o que confirma que a diversificação do nosso portfólio de crédito se configura como uma proteção importante, contrabalanceando riscos em momentos distintos. Dado esse ambiente, a inadimplência total da carteira atingiu 4,3% acima de 90 dias. As revisões e ajustes nas políticas de crédito que foram realizadas neste cenário agravado, já trouxeram a inadimplência das novas safras para patamares inferiores ao período pré-pandemia.



o desempenho econômico-financeiro

As operações de seguros alcançaram um forte desempenho em relação ao período anterior, com crescimento do faturamento em todas as linhas de negócios, melhora do índice de sinistralidade e a recuperação da margem financeira.

Ao longo de 2022, os investimentos em inovação e tecnologia dobraram em relação a 2021, atingindo a casa de R\$ 1 bilhão, em três frentes: desenvolvimento e infraestrutura, incluindo melhoria dos canais de atendimento; contratação de novos profissionais, com o objetivo de acelerar o processo de transformação digital da companhia; e aquisição de novas plataformas de CRM.

RESULTADOS DAS OPERAÇÕES DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

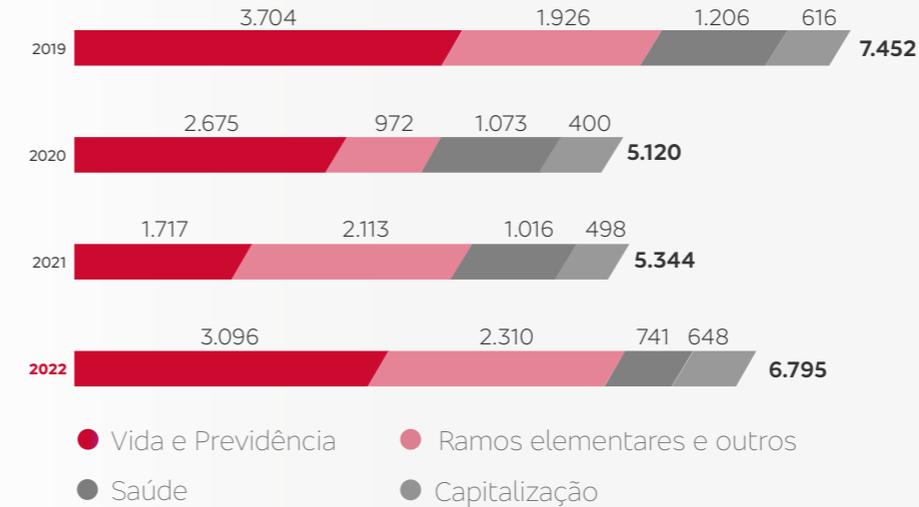
R\$ 14,8

bilhões

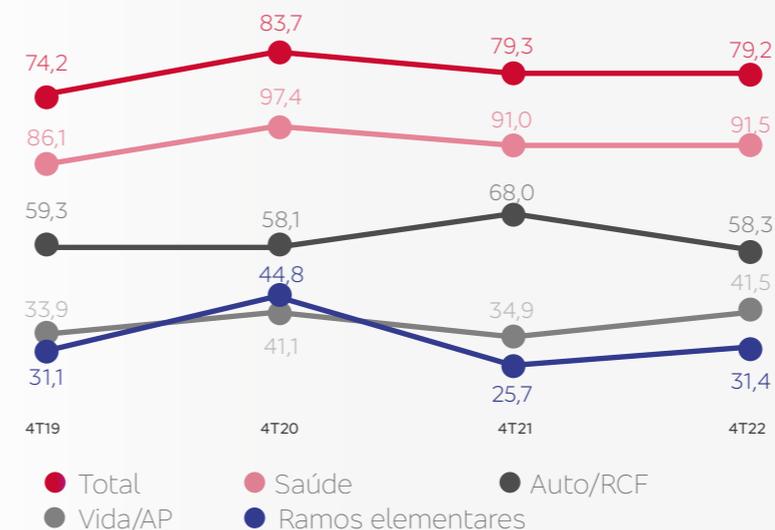
+ 28,9%

(vs. 2021)

LUCRO LÍQUIDO DAS OPERAÇÕES DE SEGUROS (R\$ MILHÕES)



ÍNDICE DE SINISTRALIDADE (%)





o desempenho econômico-financeiro

RECEITAS DE
PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS
R\$ 35,7
bilhões
+ 4,7%
(vs. 2021)

As receitas de prestação de serviços apresentaram crescimento em todos os períodos comparativos. Destacamos nossa ampla diversidade de produtos e serviços disponíveis em nossa extensa rede de atendimento (tanto digital quanto física). Essa evolução retrata a maior penetração em todos os segmentos, com destaque para o de alta renda e, também, a consistente distribuição multicanal com ênfase no crescimento das vendas de cartões pelos Canais Digitais, proporcionando o aumento da nossa base ativa.

As nossas despesas operacionais relacionadas ao pessoal atingiram R\$ 23,4 bilhões (+9,4% vs. 2021), crescimento inferior aos impactos dos acordos coletivos ocorridos em 2021 e 2022 (a partir de setembro de cada ano). Já as despesas operacionais administrativas foram de R\$ 22,1 bilhões (+6,4% em relação a 2021), sendo que as despesas fixas apresentaram crescimento inferior às variáveis. As maiores despesas estão relacionadas ao aumento do volume dos negócios, aos investimentos nos canais de atendimento, objetivando um melhor e mais adequado suporte às necessidades e experiências de nossos clientes, bem como aos gastos institucionais com propaganda e publicidade para oferta de produtos e divulgação da marca.

DESPESAS
OPERACIONAIS
R\$ 49,1
bilhões
+ 4,7% (vs. 2021)

DRE POR PAÍS (R\$ MILHÕES) GRI 207-4

	Brasil (**)	Estados Unidos (1)	Argentina (2)	México (3)	Ilhas Cayman (4)	Luxemburgo (5)	Outros países (6)
Receitas de intermediação financeira	177.967	1.066	31	528	2.371	374	6
Despesas de intermediação financeira	-134.354	-295	-1	-455	-681	-210	0
Receita bruta de intermediação financeira	43.613	770	30	74	1.690	165	6
Outras receitas/despesas operacionais	-21.926	-297	-17	69	-784	-51	-2
Receitas operacionais	21.687	473	13	143	906	114	5
Receitas não operacionais	293	8	-	2	-	15	-
Lucro antes do imposto e da contribuição social	22.214	481	13	144	906	129	5
Imposto de renda e contribuição social	-2.685	-96	0	-4	-129	-7	-
Lucro líquido/(perda)	19.296	385	13	140	777	122	-
Número de empregados	87.800	274	3	226	49	17	12

(1) Agência Nova York; Bradesco North America LLC; Bradesco Securities, Inc.; Bradesco Bank, Bradesco Investments e Bradesco Global Advisors;

(2) Bradesco Argentina S.A. e Bradesco Argentina de Seguros S.A.;

(3) Bradescard México, Sociedad de Responsabilidad Limitada e Odontored Seguros Dentales S.A.;

(4) Agência Grand Cayman; Cidade Capital Markets Ltd.; e Brasília Cayman Investments II Limited;

(5) Banco Bradesco Europa S.A.;

(6) China: Bradesco Securities Hong Kong Limited, Inglaterra: Bradesco Securities UK Limited e Portugal: Bradport - SGPS Sociedade Unipessoal; e

(7) Saldos líquidos das eliminações de consolidação.

(**) Brasil = Organização Bradesco (-) Saldos líquidos das eliminações de consolidação das empresas no exterior.



o desempenho econômico-financeiro

ÍNDICE DE BASILEIA

14,8%

-1,0 p.p. (vs. 2021)

Nossos índices permaneceram acima dos limites regulatórios. O índice de Basileia apresentou redução devido a alteração regulatória referente ao tratamento dos créditos tributários de prejuízos fiscais decorrentes de *hedge* de investimento no exterior, maiores ajustes prudenciais e o pagamento de juros sobre o capital próprio.

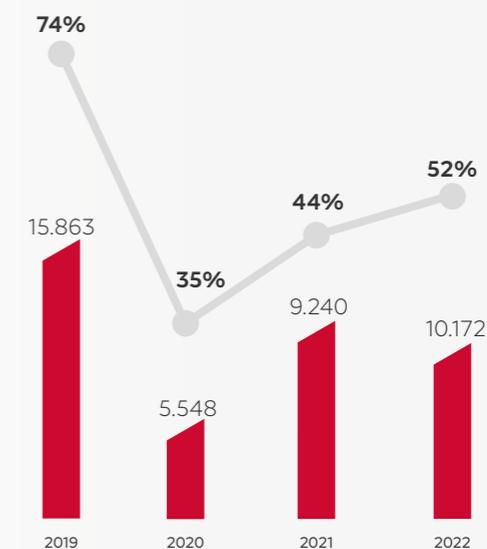
Índice de Basileia	Índice de Nível I	Índice de Capital Principal
14,8%	12,4%	11,0%
-1,0 p.p. no ano	-1,3 p.p. no ano	-1,5 p.p. no ano

distribuição de dividendos e juros

No ano de 2022, as Ações Bradesco (BBCD4), com elevado nível de liquidez, representavam 4,0% 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. Os papéis do Bradesco ainda integram diversos outros índices da B3, como o Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG), o Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC), os Índices Brasil (IBrX50 e IBr100), o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e o Índice de Carbono Eficiente (ICO2). No exterior, compõem as carteiras Mundo e Mercados Emergentes do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (S&P) e o Índice Latibex. A presença nesses índices reforça nossa constante busca pela adoção de boas práticas de governança corporativa, eficiência econômica, ética e responsabilidade socioambiental.

Como dividendo mínimo obrigatório, asseguramos aos acionistas 30% do lucro líquido, além do Tag Along de 100% para as ações ordinárias e de 80% para as ações preferenciais. Ainda, conferimos às ações preferenciais dividendos 10% maiores do que os atribuídos às ordinárias.

DIVIDENDOS E JCP (R\$ MILHÕES)



¹ No 2019, considera R\$ 8 bilhões de dividendos extraordinários pagos em 23.10.2019 e no 2021, considera R\$ 2,2 bilhões de dividendos/JCP complementares pagos em 30.12.2021.

² Calculado com base no lucro líquido contábil após ajuste de reserva legal.

● Dividendos/JCP ● Payout bruto



o desempenho econômico-financeiro

valor adicionado

GRI 201-1 | SASB FN-CF-270a.1

Mais do que resultados, entregamos um valor adicionado à sociedade de R\$ 60 bilhões em 2022. Essa é a riqueza que geramos e distribuímos, incluindo: taxas, contribuições e impostos pagos ao governo; remuneração aos nossos funcionários; pagamentos de juros sobre capital próprio aos acionistas; e reinvestimentos em nossos próprios negócios.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$ BILHÕES)

	2019	2020	2021	2022
Resultado bruto da intermediação financeira	44	37	49	34
Receitas de prestação de serviços	34	33	34	36
Outras receitas/Despesas	-11	-13	-13	-10
Total	67	57	70	60

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$ BILHÕES)

	2019	2020	2021	2022
Remuneração do trabalho	19	18	19	21
Contribuição ao governo	21	18	24	18
Remuneração de capitais de terceiros – Aluguéis	1	1	1	1
JCP/Dividendos aos acionistas (pagos e provisionados)	8	6	9	10
Total	49	43	53	50

VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$ BILHÕES)

	2019	2020	2021	2022
Reinvestimento de lucros	18	14	17	11

Nota: os valores aqui apresentados utilizam para consolidação o critério contábil, divergindo daqueles apresentados no Relatório de Análise Econômica e Financeira, consolidados segundo critério gerencial.



para mais informações, acesse:

[Relatório de Análise Econômica e Financeira do 4º trimestre de 2022](#)



sumário de conteúdo da GRI/SASB

Declaração de uso

O Bradesco relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

GRI 1 usada

GRI 1: Fundamentos 2021

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
Conteúdos gerais					
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	17, 21			
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	5			
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	4			
	2-4 Reformulações de informações	4, 46, 47, 126, 171			
	2-5 Verificação externa	273			
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	23, 24, 66			
	2-7 Empregados	113, 114, 117, 133			
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	114			
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	31, 32, 33, 34, 35			
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	35			
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	32, 33			
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	38, 158			
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	54			



NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	A Alta Direção e o Conselho de Administração são informados e deliberam sobre as publicações relevantes relacionadas à sustentabilidade, incluindo o Relatório Integrado. O processo de construção da Matriz de materialidade contou com a participação do Conselho e da Alta Administração, por meio de entrevistas e preenchimento de formulário on-line. O resultado final foi validado em reunião do Comitê de Sustentabilidade e Diversidade.			
	2-15 Conflitos de interesse	48			
	2-16 Comunicação de preocupações críticas	48			
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	38			
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	37			
	2-19 Políticas de remuneração	36			
	2-20 Processo para determinação da remuneração	36			
	2-21 Proporção da remuneração total anual	36	Proporção entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os empregados	Restrição de confidencialidade	Informação considerada estratégica pelo Bradesco
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	7, 9, 158			
	2-23 Compromissos de política	19, 39, 42, 51, 61, 146, 220, 226			
	2-24 Incorporação de compromissos de política	39, 49, 61, 220			
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	82			
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	46			
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	48			



NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
Conteúdos Gerais 2021	2-28 Participação em associações	229			
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	50, 160, 162, 177, 182, 183, 198, 211, 220, 227, 228			
	2-30 Acordos de negociação coletiva	132			
Temas materiais					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	161			
	3-2 Lista de temas materiais	162			
Ética, Integridade e Transparência					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	39			
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	239			
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção		Os principais riscos relacionados à corrupção e suborno mapeados para as nossas operações estão previstos no Mapa de Riscos e são gerenciados por meio do Programa de Integridade. Em 2022, 100% das nossas operações foram submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção.		
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		Não foram identificados casos de corrupção ou processos judiciais dessa natureza envolvendo funcionários, colaboradores e parceiros em 2022. Contudo, há um processo criminal de 2016, contra dois ex-membros da diretoria do Bradesco, que tramita na 10ª Vara Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, decorrente da chamada Operação Zelotes, investigação da alegada atuação indevida de membros do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (Carf). Há sentença absolutória dos dois ex-membros da diretoria do Bradesco, pendente de trânsito em julgado.		



NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não foram identificadas ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio no período de relato.			
GRI 207: Tributos 2019	207-1 Abordagem tributária	51			
	207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal	51			
	207-3 Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações	51, 228			
	207-4 Relato país a país	237			
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	226			
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	226			
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	222			
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	225			
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	51			
SASB: Ética nos Negócios	FN-CB-510a.1 Valor total das perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados a fraude, negociação com informações privilegiadas (insider trading), comportamento antitruste ou anticompetitivo, manipulação de mercado, imperícia ou outras leis ou regulamentos relacionados do setor financeiro	48			
	FN-AC-510a.2 Descrição das políticas e procedimentos de denúncias	48			
	FN-CB-510a.2 Descrição das políticas e procedimentos de denúncias	46			
	FN-IB-510a.2 Descrição das políticas e procedimentos de denúncias	46			
Gestão do Capital Humano					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	115, 127, 129, 148			
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-3 Obrigação do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	129			



NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	116, 119			
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	129			
	401-3 Licença-maternidade/ paternidade	131			
GRI 402: Relações de Trabalho 2016	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	132			
	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	148			
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	148			
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	148			
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referente a saúde e segurança do trabalho	151			
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	150			
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	152			
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio	150, 152			
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	148			
	403-9 Acidentes de trabalho	148, 149			
	403-10 Doenças profissionais	148, 149			
	GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	126		
404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira		122, 126			
404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira		127	Não foram divulgadas as informações discriminadas por gênero e categoria funcional.	Informação não disponível	Não houve tempo hábil entre a consolidação das avaliações de 2022 e o fechamento do relatório.



NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	226			
Gestão de Riscos e Oportunidades Climáticas					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	184, 189			
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climática	191, 192			
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	209			
	301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	209			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	203, 204			
	302-2 Consumo de energia fora da organização	205			
	302-3 Intensidade energética	204			
GRI 302: Energia 2016	302-4 Redução do consumo de energia	204			
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	206			
	303-2 Gestão dos impactos relacionados ao descarte de água	206			
	303-3 Captação de água	206, 207			
	303-5 Consumo de água	206			
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	199			
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	200			
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	201			
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	202			
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	202			
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	208			
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	208			
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	208			



NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 306: Resíduos 2020	306-5 Resíduos destinados a disposição final	208			
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	222			
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	225			
Inovação e Tecnologia					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	95			
Negócios Sustentáveis					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	163			
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	221			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Portfólio do Produto 2013	FS1 Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio	39, 42, 61			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Portfólio do Produto 2013	FS2 Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	61			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Portfólio do Produto 2013	FS3 Processos para monitorar a implementação e cumprimento dos requisitos ambientais e sociais dos clientes em acordos ou transações	61			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Portfólio do Produto 2013	FS4 Processo(s) para melhorar a competência do pessoal para implementar as políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	49, 64, 159, 168, 170, 177			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Portfólio do Produto 2013	FS5 Interações com clientes, empresas investidas e parceiros de negócios sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais	170, 177			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Portfólio do Produto 2013	FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	166			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Portfólio do Produto 2013	FS8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	166			



NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI - Suplemento setorial financeiro - Auditoria 2013	FS9 Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e os procedimentos de avaliação de risco	63			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Propriedade de Ativos 2013	FS10 Percentual e número de empresas na carteira da instituição com a qual a organização relatora interagiu em questões ambientais ou sociais	64, 170, 177			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Propriedade de Ativos 2013	FS11 Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva e negativa	171, 174			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Propriedade de Ativos 2013	FS12 Política(s) de voto como acionista aplicada a questões ambientais para ações de que a organização relatora detém o direito a voto ou para as quais dá aconselhamento quanto a voto	176			
SASB: Gestão de ativos e atividades de custódia	FN-AC-000.B Total de ativos sob custódia e supervisão	171			
SASB: Incorporação de Fatores Ambientais, Sociais e de Governança na Gestão e Consultoria de Investimentos	FN-AC-410a.1 Quantidade de ativos sob gestão, por classe de ativos que empregam integração de questões ambientais, sociais e de governança (ASG), investimento com tema de sustentabilidade e screening	173, 174			
	FN-AC-410a.2 Descrição da abordagem para a incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) em processos e estratégias de investimento e/ou gestão de patrimônio	171			
	FN-AC-410a.3 Descrição das políticas e dos procedimentos de votação por procuração e de engajamento de investidas	171, 176			
SASB: Incorporação de Fatores Ambientais, Sociais e de Governança na Análise de Crédito	FN-CB-410a.1 Exposição de crédito comercial e industrial, por setor	234			
	FN-CB-410a.2 Descrição da abordagem para incorporação de critérios ambientais, sociais e de governança na análise de crédito	234			
SASB: Incorporação de Fatores Ambientais, Sociais e de Governança em Bancos de Investimento e Atividades de Corretagem	FN-IB-410a.1 Receitas de operações de (1) subscrição, (2) assessoria e (3) securitização que integram fatores ambientais, sociais e de governança (ESG), por setor	168			
	FN-IB-410a.2 Número e (2) valor total de investimentos e empréstimos que integram fatores ambientais, sociais e de governança (ESG), por setor	61, 168			
	FN-IB-410a.3 Descrição da abordagem para a incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) nas atividades de banco de investimento e corretagem	168			



NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
SASB: Gestão do Risco Sistêmico	FN-IB-550a.1 Pontuação de Banco Sistemicamente Importantes (G-SIB), por categoria	57			
	FN-IB-550a.2 Descrição de abordagem para incorporação de resultados de testes de estresse mandatórios e voluntários no planejamento de adequação de capital, estratégia corporativa de longo prazo e outras atividades	57			
	FN-CB-550a.1 Pontuação de Banco Sistemicamente Importantes (G-SIB), por categoria	57			
	FN-CB-550a.2 Descrição de abordagem para incorporação de resultados de testes de estresse mandatórios e voluntários no planejamento de adequação de capital, estratégia corporativa de longo prazo e outras atividades	57			
Privacidade e Segurança de Dados					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	163			
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	110			
SASB: Privacidade do Consumidor	FN-CF-220a.1 Número de titulares de contas cujas informações são usadas para fins secundários	110			
SASB: Segurança de Dados	FN-CB-230a.1 Número de violações de dados, porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal, número de correntistas afetados	110			
	FN-CB-230a.2 Descrição da abordagem para identificar e corrigir riscos de segurança de Dados	108			
	FN-CF-230a.1 Número de violações de dados, porcentagem envolvendo informações pessoais identificáveis (PII), número de correntistas afetados	110			
	FN-CF-230a.3 Descrição da abordagem para identificar e resolver os riscos de segurança de dados	108			
Relacionamento, Inclusão e Saúde Financeira dos Clientes					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	69, 76, 84			
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	84, 86, 215, 217, 218			



NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	81			
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	81			
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	81			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Portfólio do Produto 2013	FS6 Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (p. ex. micro/ pequena e média/grande) e por setor	166, 234,			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Comunidades Locais 2013	FS13 Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	86			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Marketing e Rotulagem 2013	FS14 Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiência	74, 89,			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Marketing e Rotulagem 2013	FS15 Políticas para o correto desenvolvimento, a estruturação e a venda de produtos e serviços financeiros	80, 128			
GRI - Suplemento setorial financeiro - Marketing e Rotulagem 2013	FS16 Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	90, 91			
SASB: Bancos comerciais	FN-CB-000.B Número e valor dos empréstimos, por segmento: (a) Pessoa Física, (b) pequenas empresas, e (c) corporate	235			
SASB: Inclusão financeira e capacitação	FN-CB-240a.1 Número e valor dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade	88, 166			
	FN-CB-240a.3 Número de contas correntes de varejo sem custo fornecidas a clientes anteriormente sem banco ou cobertos de maneira insuficiente pelo sistema bancário	86			
	FN-CB-240a.4 Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes sem banco, cobertos de maneira insuficiente pelo sistema bancário ou com atendimento insuficiente	88, 90, 91			



NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO		
			REQUISITO(S) OMITIDO(S)	MOTIVO	EXPLICAÇÃO
SASB: Informações Transparentes e Conselhos Justos para Clientes	FN-AC-270a.1 (1) Número e (2) porcentagem de funcionários cobertos com registro de investimento relacionado a investigações, reclamações feitas pelo consumidor, litígios civis privados ou outros processos	83			
SASB: Práticas de vendas	FN-CF-270a.4 (1) Número de reclamações protocoladas no Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), (2) percentual com isenção monetária ou não monetária, (3) percentual contestado pelo consumidor, (4) percentual que resultou em investigação pelo CFPB	82, 83			
	FN-CF-270a.5 Valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados com vendas e serviços de produtos	48			
SASB: Informações Transparentes e Conselhos Justos para Clientes	FN-IN-270a.2 Índice de reclamações sobre sinistros	83			
Sem tema material					
	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	137, 139, 141, 144			
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	137	Não é divulgada a proporção da remuneração entre homens e mulheres	Informação não disponível	Publicamos as informações referentes ao salário-base para todas as categorias funcionais, e a proporção relacionada a outros incentivos financeiros, para a alta liderança, superintendências e gerências.
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	147			
SASB: Diversidade e Inclusão de Funcionários	FN-IB-330a.1 Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico para (1) gestão executiva, (2) gestão não executiva, (3) profissionais e (4) todos os outros funcionários	115			
	FN-AC-330a.1 Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico para (1) gestão executiva, (2) gestão não executiva, (3) profissionais e (4) todos os outros funcionários	115			



princípios para a responsabilidade bancária (PRB)

Princípio 1: Alinhamento



Alinharemos nossa estratégia de negócios para que seja consistente e contribua para as necessidades dos indivíduos e as metas da sociedade, conforme expresso nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, no Acordo Climático de Paris e nas estruturas nacionais e regionais relevantes.

Modelo de negócios

Descreva (alto nível) o modelo de negócios de seu banco, incluído segmentos de clientes atendidos, tipos de produtos e serviços fornecidos, principais setores e tipos de atividades nas principais geografias em que seu banco opera ou fornece produtos e serviços. Quantifique também as informações divulgando, por exemplo, a distribuição da carteira de seu banco (%) em termos de geografias, segmentos (ou seja, por balanço patrimonial e/ou fora do balanço) ou divulgando o número de clientes e atendidos.

Resposta

O Banco Bradesco S.A. é uma companhia aberta, constituída e existente segundo as leis brasileiras, com ações negociadas na bolsa de valores do Brasil (B3) e nos Estados Unidos (NYSE). Somos um dos maiores grupos financeiros da América Latina e uma das principais referências no mercado bancário brasileiro. Com 80 anos de história, atuando como um banco inovador e inclusivo, que teve seu início marcado pelo posicionamento de servir o pequeno comerciante, o funcionário público e as pessoas de posses modestas. Ao longo das últimas décadas, passamos por diversos processos de modernização, digitalização e expansão. Hoje, contamos com mais de 88 mil funcionários, que trabalham no atendimento de mais de 77 milhões de clientes, sendo 38 milhões de correntistas, pessoas físicas e jurídicas, micro, pequenas, médias, grandes empresas e corporações. Com cobertura nacional, presente em 100% dos municípios brasileiros e em pontos estratégicos no exterior, com presença física e digital para atender aos mais diversos tipos de clientes, respeitando seu perfil, momento de vida e necessidades. Atuamos de forma bastante consolidada nos segmentos de Varejo, Prime e Atacado, com uma carteira amplamente diversificada de produtos e serviços em todas as modalidades, por meio de nossas carteiras de crédito comercial, crédito pessoal, crédito imobiliário, crédito para investimento e financiamento, arrendamento mercantil, investimento, seguros, operações de câmbio e outros serviços financeiros, e ainda, na gestão de capitais e banco de investimentos.

Links e referências

- [Destaques de 2022](#)
- [Quem somos](#)
- [Estratégia Corporativa](#)
- [Ecossistema e Atividades | Portfólio](#)
- [Negócios Sustentáveis](#)



Alinhamento da estratégia

A sua estratégia corporativa identifica e reflete a sustentabilidade como prioridade(s) estratégica(s) para o seu banco?

- Sim
 Não

Descreva como seu banco alinhou e/ou planeja alinhar sua estratégia para que seja consistente e contribua para as metas da sociedade, conforme expresso nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, no Acordo do Clima de Paris e nas estruturas nacionais e regionais relevantes.

Resposta

Fundamentamos nossa atuação em quatro grandes pilares: Clientes, Transformação Digital, Pessoas e Sustentabilidade que sustentam o nosso propósito de criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável de empresas e sociedade.

No pilar de Sustentabilidade temos como foco sermos agentes de transformação positiva, gerando valor compartilhado para sociedade, clientes, funcionários, investidores e parceiros.

A estratégia de Sustentabilidade tem como objetivo a geração de impacto positivo por meio das nossas operações e dos nossos negócios, através de três pilares principais: Cidadania Financeira, Agenda Climática e Negócios Sustentáveis.

Os pilares estão alinhados com as principais diretrizes e compromissos globais. Como signatários dos Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB), estamos comprometidos com o alinhamento de nossos esforços ao Acordo de Paris, que tem como objetivo limitar a elevação da temperatura média global a 2°C, com esforços para mantermos abaixo de 1.5°C, e nossa meta “Net Zero” onde estabelecemos uma estratégia de descarbonização do nosso portfólio.

Links e referências

- [Estratégia Corporativa](#)
- [Conexão com a Sustentabilidade](#)

Seu banco também faz referência a alguma das seguintes estruturas ou requisitos de relatórios regulatórios de sustentabilidade em suas prioridades estratégicas ou políticas para implementá-los?

- Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos
 Convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho
 Pacto Global da ONU
 Declaração da ONU sobre os Direitos dos Povos Indígenas
 Outros requisitos de relatórios regulatórios aplicáveis sobre avaliações de risco ambiental, por exemplo, sobre risco climático: [Arcabouço BCB - PRSAC, DRSAC, GRSAC, TCFD, Risco SAC](#).
 Outros requisitos de relatórios regulatórios aplicáveis sobre avaliações de risco social, por exemplo, sobre risco de escravidão moderna: [Lista Suja do Trabalho Escravo e todo o escopo de restrição de riscos](#).
 Nenhuma das anteriores

Resposta

Possuímos um arcabouço normativo robusto que contempla a Norma de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e a Norma de Risco Social Ambiental e Climático, que estabelecem as regras e responsabilidades relacionadas a estratégia e ao gerenciamento de riscos observada a regulamentação brasileira aplicável.

O respeito e a proteção da Organização Bradesco aos Direitos Humanos estão expressos na Política Corporativa de Direitos Humanos. Além disso, exercemos a gestão de riscos e capital alinhada às diretrizes estratégicas e de modo integrado e independente, como pode ser visto no capítulo de Gestão de Riscos deste relatório e no Relatório de Gerenciamento de Riscos - Pilar 3, divulgado na nossa página da internet [Relações com Investidores](#).

Links e referências

- [Risco Social, Ambiental e Climático](#)
- [Sistema de Gestão da Responsabilidade Social Corporativa](#)
- [PRSAC](#)
- [Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3](#)
- [Relatório de mudanças climáticas \(TCFD\)](#)
- [Política de Direitos Humanos](#)



Princípio 2: Impacto e Estabelecimento de Metas



Aumentaremos continuamente nossos impactos positivos ao mesmo tempo em que reduzimos os impactos negativos e gerenciamos os riscos para as pessoas e o meio ambiente resultantes de nossas atividades, produtos e serviços. Para isso, definiremos e publicaremos metas onde podemos ter os impactos mais significativos.

2.1. Análise de Impacto (Etapa Chave 1)

Mostre que seu banco realizou uma análise de impacto de sua(s) carteira(s) para identificar suas áreas de impacto mais significativas e determinar áreas prioritárias para definição de metas. A análise de impacto deve ser atualizada regularmente¹ e deve cobrir os seguintes requisitos/elementos (a-d)²:

a. Escopo: Qual é o escopo da análise de impacto do seu banco? Descreva quais partes das principais áreas de negócio do banco, produtos/serviços nas principais geografias em que o banco opera (conforme descrito em 1.1) e foram consideradas no escopo da análise. Descreva também quais áreas ainda não foram incluídas e por quê.

Resposta

Entendemos que, como instituição financeira e direcionadores de capital, contribuimos de diversas maneiras com nossos stakeholders, sociedade e entorno, através das nossas operações e negócios. Essas contribuições, também chamadas de impacto, podem ser diretas ou indiretas, positivas ou negativas.

Compreender de que forma esses impactos acontecem no ambiente interno e externo da organização é essencial para que possamos alinhá-los à nossa estratégia, além de concentrar esforços em potencializar nossas ações de impacto positivo e minimizar as ações de impacto negativo.

Em 2023, realizamos a análise de impacto dos nossos negócios, seguindo as diretrizes e metodologias recomendadas pela UNEP FI, com o intuito de capturar o impacto indireto, positivo e negativo, atrelado às nossas operações de crédito e financiamentos de 2022.

Entre os cinco segmentos de negócios do banco: Varejo, Prime, Atacado, Gestão de Ativos e Banco de Investimentos, foram priorizados na análise de impacto o segmento de Varejo, segmento focado no atendimento às Pessoas Físicas e micro e pequenas empresas, e o segmento do Atacado, focado no atendimento às empresas grandes e corporativas. Juntos esses segmentos representam 80% da receita bruta do Banco.

Links e referências

- [Estratégia Corporativa](#)
- [Ecossistema e Atividades | Portfólio](#)

¹ Isso significa que, onde a análise de impacto inicial foi realizada em um período anterior, as informações devem ser atualizadas apropriadamente, o escopo deve ser ampliado e a qualidade da análise de impacto deve ser aprimorada ao longo do tempo.

² Mais orientações podem ser encontradas na [Orientação Interativa sobre análise de impacto e definição de metas](#).

**b. Composição da carteira: Seu banco considerou a composição de sua carteira (em %) na análise? Informe a composição proporcional de sua carteira em termos globais e por escopo geográfico**

- i. por setores & indústrias³ para carteiras de negócios, corporativas e de banco de investimento (ou seja, exposição do setor ou detalhamento do setor em %) e/ou
- ii. por produtos & serviços e por tipologias de clientes para carteiras de banco de consumo e de varejo.

Se o seu banco adotou outra abordagem para determinar a escala de exposição do banco, descreva, para mostrar como você considerou onde estão os principais negócios/principais atividades do banco em termos de indústrias ou setores.

RespostaPessoa Física/Indivíduo

A análise de impacto do segmento do Varejo-PF, levou em consideração o saldo ativo, no fechamento de 2022, do portfólio de produtos financeiros destinados aos clientes pessoas físicas do território brasileiro, entre eles produtos de reserva financeira e de crédito (empréstimos e financiamentos).

Ao avaliar a relevância e proporcionalidade dos produtos, verificou-se também o perfil dos usuários nos seguintes atributos: renda, gênero e idade.

A cobertura de análise dos produtos de empréstimo e financiamento foi de 57% em relação ao total da carteira de crédito expandida destinada a pessoa física em 2022.

Pessoa Jurídica/Empresa

Já a análise de impacto dos segmentos Varejo-PJ e Atacado levou em consideração o saldo ativo, no fechamento de 2022, da carteira de crédito expandida PJ vinculada aos setores da economia, conforme base CONCLA de classificação setorial.

A metodologia de análise foi a mesma para ambos os segmentos, porém as análises foram realizadas separadamente, para que fosse possível capturar a relevância e proporcionalidade dos diferentes setores nas respectivas carteiras de negócio.

A cobertura de análise foi de 62% para o segmento do Atacado e 38% para o segmento do Varejo-PJ. O segmento do Varejo-PJ cobre micro, pequenas e médias empresas e é bastante pulverizado, por este motivo, a cobertura de análise foi menor.

Links e referências

- [Destaques de 2022](#)
- [Quem somos](#)
- [Estratégia Corporativa](#)
- [Ecossistema e Atividades | Portfólio](#)



c. Contexto: Seu banco considerou os principais desafios e prioridades relacionados ao desenvolvimento sustentável nos principais países/regiões em que ele e/ou seus clientes operam?⁴ Descreva como isso foi considerado, incluindo quais partes interessadas você contratou para ajudar a informar esse elemento da análise de impacto.

Esta etapa visa colocar os impactos da carteira do seu banco no contexto das necessidades da sociedade.

Resposta

Nossas operações e negócios estão concentradas majoritariamente no Brasil, sendo os segmentos do Varejo e Atacado os mais relevantes do portfólio. Sendo assim, entendemos que os desafios e prioridades relacionados ao desenvolvimento sustentável estão associados a estes segmentos.

A oferta de produtos e serviços financeiros diretamente às pessoas e micro e pequenas empresas, fornecido pelo segmento do Varejo, além de contribuir positivamente no atendimento às necessidades dos indivíduos, fortalece a economia contribuindo indiretamente com toda a sociedade. Para isso, é necessário que haja acessibilidade justa e compatível com o perfil de cada pessoa, sustentada por políticas e normas que considere os riscos incorridos nas operações comerciais, e que essas relações se deem através de uma cultura organizacional que cultive a ética e o respeito.

Já as operações do Atacado, atreladas ao financiamento de empresas grandes e corporativas, estão ligados ao financiamento de atividades da economia real e, sendo assim, contribuem positivamente e principalmente na promoção de uma economia sustentável, diversificada e inovativa, que fortalece diversos mercados e setores da economia e promove a produtividade, o emprego e o trabalho beneficiando a subsistência, a prosperidade e o desenvolvimento das pessoas e comunidades. Para isso, é necessário que haja o atendimento às normas trabalhistas e aos direitos humanos, além de processos de controle para a mitigação das mudanças climáticas, o uso eficiente de recursos naturais e a preservação e manutenção da biodiversidade.

A Sustentabilidade juntamente com outras áreas estratégicas do banco, tais como o controle integrado de riscos, pesquisas econômicas, relações com o mercado, relações institucionais, entre outras, monitoram constantemente os acontecimentos e as tendências, regionais e globais, que podem influenciar nossos negócios, assim como aspectos em que os nossos negócios acabam influenciando o ambiente externo.

Para complementar as nossas análises de contexto, no início de 2022, entrevistamos alguns stakeholders (Febraban, CEBDS e Nint) sobre a percepção deles de como as nossas operações e negócios poderiam contribuir no contexto brasileiro, além do que já fazemos. Abaixo, seguem os principais pontos levantados:

- Viabilização de capital para clientes de diferentes perfis e financiamento de projetos de impacto positivo;
- Boas práticas ASG e de responsabilidade bancária, mitigação das mudanças climáticas, fortalecimento das ações para desenvolvimento da Amazônia e gestão de riscos socioambientais;
- Fazer uso da nossa relevância, capilaridade e colaboração para atuar nas frentes de combate à desigualdade social, informalidade de emprego e geração de renda e a desbancarização no Brasil.

Importante destacar que os pontos levantados estão sendo endereçados internamente por meio de diversas iniciativas do banco, mas que além disso, estão cobertos pela estratégia de Sustentabilidade, através dos pilares estratégicos, para atuarmos cada vez mais e melhor nesta direção.

Links e referências

- [Contexto Externo](#)
- [Ecossistema e Atividades | Portfólio](#)

⁴ As prioridades globais podem ser consideradas para bancos com carteiras altamente diversificadas e internacionais.



Com base nesses três primeiros elementos de uma análise de impacto, quais áreas de impacto positivo e negativo seu banco identificou? Quais (pelo menos duas) áreas de impacto significativo você priorizou para seguir sua estratégia de definição de metas (consulte 2.2)⁵? Por favor informe.

Resposta

- Áreas de impacto priorizadas

Saúde e Inclusão Financeira

Entendemos que é preciso compreender a fundo as dificuldades que a sociedade brasileira enfrenta na manutenção de seus recursos financeiros e na capacidade de gestão individual e independente deste recurso, para que esforços sejam direcionados a promover a inclusão efetiva dos brasileiros no sistema financeiro e para que a saúde financeira seja alcançada de forma simples e acessível para que atinja os que mais necessitam.

Para o Bradesco, a agenda de inclusão e a educação financeira são agendas estratégicas essenciais para o desenvolvimento social e econômico do Brasil. Atuamos em todo o território brasileiro, levando inclusão e educação financeira por meio dos nossos serviços e produtos bancários, principalmente através de iniciativas como: barco Voyager V, Bradesco Expresso, Portal de Educação, Portal MEI, Click Conta, NextJoy, entre outros destacados no capítulo de Cidadania Financeira deste relatório.

Para alavancarmos ainda mais a nossa atuação estratégica no tema, elencamos essa frente como um dos pilares estratégicos de Sustentabilidade, através do tema de Cidadania Financeira, e assumimos em 2022 o PRB-Compromisso com a Saúde e Inclusão Financeira, onde nos comprometemos ao estabelecimento de metas de impacto nessas agendas.

Clima

Esforços para reduzir a pressão sobre o clima e para alavancar alternativas para a transição de uma economia de baixo carbono têm se tornado essenciais na busca de uma economia mais verde, resiliente e inclusiva. O Brasil tem um potencial natural e um papel fundamental nessa agenda, e o Bradesco vem assumindo a sua responsabilidade e o protagonismo de contribuir com essa transição. Com uma atuação estratégica, o Bradesco, desde 2020, abastece as suas operações com energia de fontes renováveis, e 100% das emissões de carbono provenientes das operações são neutralizadas. Além disso, estamos evoluindo, a cada ano, na mensuração dos gases de efeito estufa (GEE) da nossa carteira de crédito para melhor gestão e controle, com base na metodologia PCAF, conforme exposto no capítulo da Agenda Climática deste relatório. A priorização da Agenda Climática como um pilar estratégico de sustentabilidade e os compromissos voluntários assumidos da agenda, como o Net Zero, reforçam ainda mais esse propósito.

Negócios Sustentáveis

As instituições financeiras desempenham um papel fundamental na promoção do desenvolvimento sustentável, principalmente pela sua capacidade de trilhar caminhos para uma economia mais sustentável.

Podem fazer isso direcionando recursos para atividades e setores que geram impacto positivo, e apoiando a transição para modelos de negócios de menor impacto negativo. Também podem orientar e engajar os clientes quanto a riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas. No Bradesco, trilhamos esse caminho junto aos nossos clientes, potencializando o nosso compromisso com a geração de negócios sustentáveis.

Links e referências

- [Cidadania Financeira](#)
- [Agenda Climática](#)
- [Negócios Sustentáveis](#)

⁵ Para priorizar as áreas de maior impacto, será importante uma sobreposição qualitativa à análise quantitativa, conforme descrito em a), b) e c), por exemplo, através do engajamento das partes interessadas e de uma maior contextualização geográfica.

**d. Para estes (mín. duas áreas de impacto priorizadas):**

- o Medição de desempenho: Seu banco identificou quais setores e indústrias, bem como tipos de clientes financiados ou investidos estão causando os impactos positivos ou negativos reais mais fortes? Descreva como você avaliou o desempenho deles, usando indicadores apropriados relacionados a áreas de impacto significativo aplicáveis ao contexto do seu banco.

Ao determinar os temas prioritários para a definição de metas entre suas áreas de impacto mais significativo, você deve considerar os níveis atuais de desempenho do banco, ou seja, indicadores qualitativos e/ou quantitativos e/ou proxies dos impactos sociais, econômicos e ambientais resultantes das atividades do banco e da oferta de produtos e serviços. Se você identificou clima e/ou saúde e inclusão financeira como suas áreas de impacto mais significativas, consulte também os indicadores aplicáveis no Anexo.

- o Se seu banco adotou outra abordagem para avaliar a intensidade do impacto resultante das atividades do banco e da oferta de produtos e serviços, descreva-a.
- o O resultado desta etapa também fornecerá a linha de base (incluindo indicadores) que você pode usar para definir metas em duas áreas de impacto mais significativo.

Resposta**Saúde e Inclusão Financeira**

Através do nosso portfólio de produtos e serviços, podemos identificar como de alto impacto positivo para a inclusão financeira os serviços disponibilizados pelo: Bradesco Expresso (correspondentes bancários), Postos de Atendimento, agência flutuante - barco Voyager V, além da nossa parceria com a FAS (Fundação Amazônia Sustentável) para viabilizar o pagamento do benefício Bolsa Floresta +, do programa Guardiões da Floresta, que tem como objetivo a promoção de acessibilidade à serviços e produtos financeiros para comunidades beneficiadas do programa, além das nossas plataformas digitais que estão em constante aperfeiçoamento.

Entendemos que, a partir do momento que a bancarização acontece, há a necessidade de se trabalhar de forma responsável a disponibilização de produtos e serviços compatíveis com o perfil dos clientes e com as suas capacidades e limitações, principalmente para grupos vulneráveis, de baixa renda e baixa escolaridade. Por esse motivo, é essencial que atuemos de forma assertiva na construção de conhecimentos e de aspectos de gestão financeira junto a estes clientes, para aumentar o nosso potencial de impacto positivo na jornada do cliente.

Clima

No processo de mensuração das emissões financiadas e investidas realizadas através da metodologia PCAF foi possível identificar os setores mais intensivos em carbono e materiais para o banco com base no saldo da carteira de crédito, visão fechamento de 2022.

Negócios Sustentáveis

Nossa meta, que segue a taxonomia proposta pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), considera a concessão de crédito para atividades classificadas como de contribuição positiva, produtos e serviços financeiros com foco socioambiental para pessoas físicas e jurídicas, além da assessoria na estruturação de soluções de crédito e dívida atreladas a critérios ASG.

Até o final de 2022 foram destinados R\$ 172,7 bilhões para ativos, setores e atividades com benefícios socioambientais por meio de crédito corporativo, assessoria no mercado de capitais e soluções financeiras sustentáveis.

Links e referências

- [Cidadania Financeira](#)
- [Agenda Climática](#)
- [Negócios Sustentáveis](#)



Resumo da autoavaliação:

Qual dos seguintes componentes da análise de impacto seu banco concluiu, a fim de identificar as áreas nas quais seu banco tem seus impactos (potenciais) positivos e negativos mais significativos?⁶

Escopo:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Em andamento	<input type="checkbox"/> Não
Composição da carteira:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Em andamento	<input type="checkbox"/> Não
Contexto:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Em andamento	<input type="checkbox"/> Não
Medição de desempenho:	<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Em andamento	<input type="checkbox"/> Não

Quais áreas de impacto mais significativas você identificou para o seu banco, como resultado da análise de impacto?

[Saúde & inclusão financeira](#), [Mitigação das mudanças climáticas](#), [Negócios Sustentáveis](#).

Quão recentes são os dados usados e divulgados na análise de impacto?

- Até 6 meses antes da publicação
- Até 12 meses antes da publicação
- Até 18 meses antes da publicação
- Mais de 18 meses antes da publicação



2.2 Definição de Metas (Etapa Chave 2)

Mostre que seu banco definiu e publicou um mínimo de duas metas que abordam pelo menos duas áreas diferentes de impacto mais significativo que você identificou em sua análise de impacto.

Suas metas⁷ precisam ser Específicas, Mensuráveis (quantitativas ou qualitativas), Atingíveis, Relevantes e com Tempo Determinado (SMART). Divulgue os seguintes elementos da definição de metas (a-d), para cada meta separadamente:

a. Alinhamento: que estruturas políticas internacionais, regionais ou nacionais para alinhar a carteira de seu banco⁸ você identificou como relevantes? Mostre que os indicadores e metas selecionadas estão ligadas ao alinhamento e direcionam claramente o alinhamento com uma maior contribuição para os respectivos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, as metas do Acordo de Paris e outras estruturas internacionais, nacionais ou regionais relevantes.

Você pode se basear nos itens de contexto em 2.1.

Resposta

Em linha com os requisitos do PRB e corroborando com a nossa estratégia de Sustentabilidade, assumimos compromissos e metas atreladas às áreas de maior impacto dos nossos negócios e que traçam objetivos pautados nos ODS e nas metas do Acordo de Paris, são eles:

- o **PRB-Compromisso com a Saúde e Inclusão Financeira**, que tem como objetivo estimular a inclusão e a saúde financeira de clientes e não clientes.

O compromisso pede que sejam estabelecidas metas de inclusão e/ou saúde financeira conectadas com os principais impactos atrelados aos nossos negócios e perfil de clientes atendidos, além de considerar os objetivos nacionais e internacionais da agenda. A nossa meta será divulgada até o terceiro trimestre 2023, seguindo as diretrizes da UNEP-FI, dos guidances que abordam o tema e dos grupos de trabalho que fazemos parte, além das recomendações do Departamento de Educação Financeira do Banco Central, que sempre acompanha a nossa abordagem neste tema.

- o **Net Zero**, que tem como objetivo zerar as emissões líquidas nos escopos 1, 2 e 3 até 2050.

O compromisso pede que sejam estabelecidas metas de redução de emissões em 9 setores carbono-intensivos. Em decorrência disso, nós divulgamos, em Fevereiro de 2023, a nossa primeira rodada de metas que contempla os setores: Geração de eletricidade e Carvão. As informações podem ser encontradas no Climate Report disponível no site de Sustentabilidade. O processo de definição das metas Net Zero e das estratégias para seu atingimento são pautadas nas seguintes metodologias: Partnership for Carbon Accounting and Financial (PCAF), Science-Based Targets Initiative (SBTi), e com base nos requisitos e publicações da NZBA e da Financial Institution Net Zero Transition Plan Task Force - GFANZ. Também fazemos parte de grupos de trabalho internacionais da aliança que objetiva o estabelecimento de metas setoriais e o apoio à implementação das diretrizes publicadas no Guidelines for Climate Target Setting for Banks, da UNEP FI.

- o **Meta de Negócios Sustentáveis**, que tem como objetivo direcionar R\$ 250 bilhões até 2025 para setores e ativos de impacto socioambiental positivo.

Essa meta reforça o nosso compromisso em ser um agente de transformação positiva na sociedade, em linha com os Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB) das Nações Unidas. A estruturação da meta considera a metodologia da Federação Brasileira de Bancos – Febraban e quando se trata de operações ASG seguem os principais Guias e Princípios internacionais, além de serem avaliadas por segunda opinião (em inglês Second-party Opinion – SPO).

Para mais detalhes sobre as estruturas utilizadas como referência em cada uma das metas citadas acima, acesse o capítulo correspondente a cada um dos temas no nosso Relatório Integrado.

Links e referências

- [Cidadania Financeira](#)
- [Agenda Climática](#)
- [Relatório de mudanças climáticas \(TCFD\)](#)
- [Negócios Sustentáveis](#)

⁷ Metas operacionais (relativas, por exemplo, ao consumo de água em edifícios de escritórios, igualdade de gênero no conselho de administração do banco ou emissões de gases de efeito estufa relacionadas a viagens de negócios) não estão no escopo do PRB.

⁸ Seu banco deve considerar os principais desafios e prioridades em termos de desenvolvimento sustentável em seu(s) principal(is) país(es) de operação para fins de definição de metas. Estes podem ser encontrados em Planos Nacionais de Desenvolvimento e estratégias, metas internacionais, como os ODS ou o Acordo Climático de Paris, e estruturas regionais. Alinhar significa que deve haver um vínculo claro entre as metas do banco e essas estruturas e prioridades, mostrando, portanto, como a meta apóia e impulsiona as contribuições para as metas nacionais e globais.

**b. Linha de base: Você determinou uma linha de base para indicadores selecionados e avaliou o nível atual de alinhamento? Divulgue os indicadores utilizados, bem como o ano da linha de base.**

Você pode se basear na medição de desempenho realizada em 2.1 para determinar a linha de base para sua meta.

Foi desenvolvido um pacote de indicadores para mitigação das mudanças climáticas e saúde & inclusão financeira para orientar e apoiar os bancos em sua jornada de definição de metas e implementação. A visão geral dos indicadores pode ser encontrada no Anexo deste modelo.

Se o seu banco priorizou mitigação climática e/ou saúde & inclusão financeira como (uma das) suas áreas de impacto mais significativas, é altamente recomendável reportar os indicadores no Anexo, usando uma tabela geral como mostrado abaixo, incluindo a área de impacto, todos os indicadores relevantes e os códigos de indicadores correspondentes:

Caso você tenha identificado outros indicadores e/ou indicadores adicionais como relevantes para determinar a linha de base e avaliar o nível de alinhamento em relação às metas orientadas o impacto, divulgue-os.

Resposta

Para acompanhamento do nosso desempenho nas áreas de impacto priorizadas e que estabelecemos metas, definimos os indicadores de performance essenciais para monitoramento e mensuração da evolução dessas agendas. São eles:

Saúde e inclusão financeira

1. Abertura de novas contas correntes por clientes sub-servidos financeiramente
2. Número de clientes atendidos pela Agência Flutuante e número de transações realizadas no ano
3. Abertura de novas contas MEI
4. Clientes MEI que acessaram conteúdos de capacitação
5. Volume de crédito atrelado à Arranjos Produtivos Locais-APL e Microcrédito Produtivo Orientado-MPO no ano
6. Abertura de contas em iniciativas de inclusão de jovens e crianças
7. Número de pessoas beneficiadas em iniciativas de educação financeira
8. Número de pessoas que acessaram nossas funcionalidades de orientação financeira

Clima

1. Emissões de empréstimos corporativos - total e setorial (escopo 1 e 2)
2. Emissões investimentos da Bradesco Asset - total e setorial
3. Emissões diretas (escopo 1) de gases de efeito estufa em tCO₂
4. Emissões indiretas (escopo 2) de gases de efeito estufa em tCO₂
5. Outras emissões indiretas (escopo 3) de gases de efeito estufa em tCO₂
6. Intensidade de emissões da organização
7. Redução de emissões como resultado direto de iniciativas

Negócios Sustentáveis

1. Volume financeiro em operações de crédito com clientes de setores selecionados
2. Volume financeiro na contratação de produtos socioambientais, tais como: Green Loans, CDC Fotovoltaico, Microcrédito
3. Volume financeiro em operações ASG, como por exemplo: crédito ou bond atrelado ao compromisso de uma empresa em reduzir suas emissões de CO₂

Links e referências

- [Cidadania Financeira](#)
- [Agenda Climática](#)
- [Relatório de mudanças climáticas \(TCFD\)](#)
- [Negócios Sustentáveis](#)



c. Metas SMART (incluindo indicadores-chave de desempenho (KPIs)⁹): Divulgue as metas para sua primeira e segunda área de impacto mais significativo, se já estiverem implementadas (bem como outras áreas de impacto, se houver). Quais KPIs você está usando para monitorar o progresso para atingir a meta? Por favor informe.

Resposta

Em 2021, assumimos o nosso compromisso de direcionar R\$ 250 bilhões até 2025 em negócios sustentáveis, reconhecendo o nosso potencial de alavancar negócios de impacto positivo na sociedade e no meio ambiente. Também em 2021, assumimos o compromisso Net Zero, e publicamos, no início de 2023, nossa primeira rodada de metas de descarbonização setorial. Nesse exercício nos comprometemos em reduzir, até 2030, 59% na intensidade de emissão de gases do efeito estufa (kgCO₂e/MWh) do setor de geração de eletricidade e realizar o desinvestimento total do setor de carvão. Em atendimento ao Net Zero, estamos trabalhando internamente nas metas dos outros setores carbono intensivos, a serem divulgadas até julho de 2024. Em 2022, assumimos o compromisso com a Saúde e Inclusão Financeira e estamos trabalhando internamente nas metas a serem divulgadas até o terceiro trimestre de 2023, em linha com os requisitos do compromisso.

d. Plano de ação: quais ações, incluindo marcos, você definiu para atingir as metas estabelecidas? Descreva.

Mostre também que seu banco analisou e reconheceu impactos indiretos significativos (potenciais) das metas definidas na área de impacto ou em outras áreas de impacto e que definiu ações relevantes para evitar, mitigar ou compensar possíveis impactos negativos.

Resposta

Em 2022, passamos pelo processo de revisão da estratégia de sustentabilidade, com a definição dos três pilares estratégicos: Agenda Climática, Negócios Sustentáveis e a Cidadania Financeira, onde conectamos os temas mais urgentes para a sociedade no contexto macroeconômico que estamos inseridos com as áreas de negócios mais relevantes para o banco. E para reforçar a nossas estratégia, assumimos compromissos e metas públicas que buscam potencializar os impactos positivos dos nossos negócios e, ao mesmo tempo, mimizar os negativos.

Definimos uma curva de evolução esperada para cada pilar estratégico até 2025, com o intuito de capturar as necessidades estruturais, operacionais e estratégicas de cada tema, considerando os diferentes graus de maturidade das áreas de interface, para avançarmos com assertividade na definição de projetos e iniciativas, para o alcance dos objetivos estratégicos e dos compromissos assumidos pelo banco.

A Sustentabilidade é uma área transversal de captura de tendências e oportunidades ASG e que tem o desafio de incorporar essas iniciativas nas diversas áreas da organização. Desta maneira, avançamos na internalização de diversas ações junto às áreas parceiras, em especial às áreas de negócios; varejo e atacado, produtos, banco de investimentos, gestão de ativos, além das áreas suporte como inteligência de dados, gestão de patrimônio, compliance, entre outras.

Desta maneira, estamos evoluindo na construção das estratégias a serem percorridas para alcance das metas estabelecidas, e das que ainda estão em desenvolvimento, e seguimos acompanhando a sua implementação através da governança de Sustentabilidade.

Links e referências

- [Cidadania Financeira](#)
- [Agenda Climática](#)
- [Relatório de mudanças climáticas \(TCFD\)](#)
- [Negócios Sustentáveis](#)

Links e referências

- [Estratégia de Sustentabilidade](#)
- [Cidadania Financeira](#)
- [Agenda Climática](#)
- [Relatório de mudanças climáticas \(TCFD\)](#)
- [Negócios Sustentáveis](#)

9 Os Indicadores Chave de Desempenho são indicadores escolhidos pelo banco com a finalidade de monitorar o progresso em direção às metas.



Resumo da autoavaliação

Qual dos seguintes componentes da definição de metas de acordo com os requisitos do PRB seu banco concluiu ou está atualmente em processo de avaliação para sua...

	... primeira área de impacto mais significativo: Saúde e inclusão financeira	... segunda área de impacto mais significativo: Mitigação das mudanças climáticas (Net Zero)	...terceira (e subsequente(s) área(s) de impacto: Negócios Sustentáveis
Alinhamento	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Em andamento <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Em andamento <input type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Em andamento <input type="checkbox"/> Não
Linha de base	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Em andamento <input type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Em andamento <input type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Em andamento <input type="checkbox"/> Não
Metas Smart	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Em andamento <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Em andamento <input type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Em andamento <input type="checkbox"/> Não
Plano de ação	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Em andamento <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Em andamento <input type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Em andamento <input type="checkbox"/> Não



2.3. Implementação e Monitoramento de Metas (Etapa Chave 2)

Para cada meta separadamente:

Mostre que seu banco implementou as ações que havia definido anteriormente para atingir a meta definida.

Reporte o progresso do seu banco desde o último relatório para atingir cada uma das metas definidas e o impacto resultante de seu progresso, usando os indicadores e KPIs para monitorar o progresso definido em 2.2.

Ou, no caso de mudanças nos planos de implementação (relevantes apenas para o 2º relatório e os subsequentes): descreva as possíveis mudanças (mudanças nas áreas prioritárias de impacto, mudanças nos indicadores, aceleração/revisão de metas, introdução de novos marcos ou revisões de planos de ação) e explique por que essas mudanças se tornaram necessárias.

Resposta

Atuamos com seriedade nos planos para gestão das metas e dos compromissos assumidos, sempre atentos aos requisitos técnicos e prazos estabelecidos, sendo bastante críticos e cautelosos nos processos de implementação.

Em 2021, assumimos a meta de destinar 250 bilhões para Negócios Sustentáveis, e desde então, contamos com um time exclusivo responsável pela condução das iniciativas para alavancar essa agenda no banco, seja através de ações de treinamento do time comercial, seja através de ações de engajamento junto à clientes estratégicos, o foco é potencializar o financiamento de impacto positivo com resultados consistentes.

O mesmo ocorreu com a adesão ao Net Zero, passamos pela definição de um time exclusivo para a condução de todos os compromissos voluntários da agenda de Clima, tais como TCFD, PCAF, CDP, requisitos de clima no DJSI e ISE, além do NZBA. Em 2022, trabalhamos no estabelecimento da primeira rodada de metas Net Zero, dos setores geração de eletricidade e carvão, que divulgamos em fevereiro de 2023, através do Relatório de mudanças climáticas (TCFD).

Também em 2022, assumimos o compromisso PRB-Compromisso com a Saúde e Inclusão Financeira, e passamos pelo processo de definição das áreas responsáveis pelo estabelecimento da estratégia da agenda e para condução de projetos e iniciativas, por este motivo, foi criada a Comissão de Cidadania Financeira composta pelas áreas: Sustentabilidade, Compliance Conduta e Ética, Bradesco experience, Recursos Humanos, Varejo e Prime e Ouvidoria, que irão conduzir a agenda de Cidadania Financeira com base nos requisitos regulatórios e nos requisitos do compromisso assumido.

Para cada uma das metas estabelecidas, ou que estão em desenvolvimento, contamos com times especialistas com dedicação exclusiva na execução dos projetos que irão alavancar essas agendas. Além disso, a área de Sustentabilidade conta com um time de planejamento estratégico e governança que atua de forma transversal na gestão das iniciativas dos pilares estratégicos, com o intuito de garantir aderência das ações aos planos estabelecidos. Os avanços das agendas são acompanhados mensalmente pela Comissão de Sustentabilidade e, bimestralmente, pelo Comitê de Sustentabilidade e Diversidade.

Links e referências

- [Estratégia de Sustentabilidade](#)
- [Governança de Sustentabilidade](#)
- [Cidadania Financeira](#)
- [Agenda Climática](#)
- [Relatório de mudanças climáticas \(TCFD\)](#)
- [Negócios Sustentáveis](#)



Princípio 3: Clientes e Consumidores



Trabalharemos com responsabilidade com nossos clientes e nossos consumidores para incentivar práticas sustentáveis e permitir atividades econômicas que criem prosperidade compartilhada para as gerações atuais e futuras.

3.1 Engajamento do cliente

Seu banco tem uma política ou processo de engajamento com clientes e consumidores¹⁰ para encorajar práticas sustentáveis?

Sim Em andamento Não

Seu banco possui uma política para setores nos quais você identificou os maiores impactos negativos (potenciais)?

Sim Em andamento Não

Descreva como seu banco trabalhou e/ou planeja trabalhar com seus clientes e consumidores para incentivar práticas sustentáveis e viabilizar atividades econômicas sustentáveis¹¹. Inclua informações sobre políticas relevantes, ações planejadas/implementadas para apoiar a transição dos clientes, indicadores selecionados sobre o engajamento de clientes e, sempre que possível, os impactos alcançados.

Isso deve estar baseado e alinhado com a análise de impacto, definição de metas e planos de ação implementados pelo banco (ver P2).

Resposta

Para garantir os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência nos relacionamentos com clientes e usuários e assegurar tratamento justo entre todos, seguimos a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, que, além de objetivar conformidade e legitimidade de produtos e serviços, estabelece mecanismos de controle e mitigação de riscos no relacionamento com clientes e usuários. Temos um arcabouço normativo de sustentabilidade que estabelece diretrizes tanto para a promoção da responsabilidade socioambiental quanto para assegurar que os produtos e serviços financeiros atendam às necessidades dos clientes baseado na conduta ética e transparente em todas as atividades da Organização, refletindo em relacionamentos de confiança e fidelidade com nossos clientes.

A Norma de Responsabilidade Social, ambiental e climática também prevê diretrizes para o relacionamento com clientes e usuários, fomentando a transparência e a qualidade no atendimento, acessibilidade, atendimento tempestivo às demandas de clientes e usuários, além de estimular o engajamento dos clientes com os temas ASG. Além disso, visa o apoio e monitoramento de clientes na transição para uma economia mais sustentável e a promoção do avanço da performance ASG das suas atividades.

Já a Norma de Risco Social, Ambiental e Climático dispõe sobre apontamentos sociais, ambientais e climáticos associados à setores e atividades, quando há ou não exposição de crédito, essas medidas podem ser restritivas ou exclusivas dependendo do grau de impacto negativo associado.

Em 2022, investimos no engajamento dos nossos times comerciais voltados ao Atacado, capacitando-os na estratégia de Sustentabilidade e na identificação de oportunidades relacionadas a aspectos ambientais, sociais e climáticos. Foram cerca de 700 comerciais capacitados e engajados em Sustentabilidade.

Atuamos também no engajamento dos nossos clientes na promoção do que denominamos operações rotuladas (empréstimos ou estruturação de títulos com finalidades ou vinculados a metas socioambientais). No processo de prospecção, levamos aos clientes as oportunidades que o seu setor de atuação possui sobre aspectos ambientais, climáticos e sociais. Realizamos, em 2022, mais de 250 reuniões com essa finalidade.

Além disso, por meio de nossos engenheiros agrônomos ofertamos assessoria aos nossos clientes do setor agro para realização de projeto técnico com avaliação de aspectos regulatórios e possíveis oportunidades em rotulagem ASG no bioma Amazônia.

Links e referências

[Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários](#)

[Norma de Risco Socioambiental](#)

- [PR SAC](#)
- [Negócios Sustentáveis](#)
- [Engajamento em Negócios Sustentáveis](#)

¹⁰ Um processo de engajamento do cliente é um processo de apoio aos clientes na transição de seus modelos de negócios em linha com as metas de sustentabilidade, acompanhando-os estrategicamente por meio de diversos canais de relacionamento com o cliente.

¹¹ As atividades econômicas sustentáveis promovem a transição para uma economia de baixo carbono, mais eficiente em termos de recursos e sustentável.



3.2. Oportunidades de negócio

Descreva quais oportunidades estratégicas de negócios em relação ao aumento de impactos positivos e à redução de impactos negativos foram identificados por seu banco e/ou como você trabalhou nelas no período coberto pelo relatório. Forneça informações sobre produtos e serviços existentes, informações sobre produtos sustentáveis desenvolvidos em termos de valor (US\$ ou moeda local) e/ou como % de sua carteira, e quais ODS ou em quais áreas de impacto você está se esforçando para causar um impacto positivo (por exemplo, hipotecas verdes – títulos climáticos, sociais – inclusão financeira, etc.).

Resposta

Temos em nossa Estratégia de Sustentabilidade o pilar de Negócios Sustentáveis que tem como objetivo impulsionar negócios de impacto positivo que fomentem o desenvolvimento socioambiental, promovendo a conscientização e o engajamentos dos nossos clientes para uma economia mais verde e inclusiva. Com a meta de R\$ 250 bilhões para negócios sustentáveis até 2025, impulsionamos a concessão de crédito para atividades classificadas como de contribuição positiva (considerando a metodologia da Federação Brasileira de Bancos – Febraban), produtos e serviços financeiros com foco socioambiental para pessoas físicas e jurídicas, além da assessoria na estruturação de soluções de crédito e dívida atreladas a critérios ASG (rotuladas ambientais, sociais e de governança). Em 2022, atingimos 69% da Meta de Negócios Sustentáveis. Ao todo, já foram alocados R\$ 172,7 bilhões para ativos, setores e atividades com benefícios socioambientais por meio de crédito corporativo, assessoria no mercado de capitais e soluções financeiras sustentáveis. Para mais detalhes sobre a finalidade dessas operações e dos produtos socioambientais, acesse o capítulo de Negócios Sustentáveis do Relatório Integrado.

Links e referências

- [Negócios Sustentáveis](#)
- [Produtos Socioambientais](#)
- [Operações ASG](#)
- [Engajamento em Negócios Sustentáveis](#)



Princípio 4: Partes interessadas



Consultaremos, engajaremos e nos associaremos de forma proativa e responsável com as partes interessadas relevantes para alcançar os objetivos da sociedade.

4.1 Identificação e consulta das partes interessadas

Seu banco tem um processo para identificar e consultar regularmente, engajar, colaborar e fazer parceria com as partes interessadas (ou grupos de partes interessadas¹²) que você identificou como relevantes em relação à análise de impacto e ao processo de definição de metas?

Sim Em andamento Não

Descreva quais partes interessadas (ou grupos/tipos de partes interessadas) seu banco identificou, consultou, engajou, colaborou ou com quem se associou com a finalidade de implementar esses Princípios e melhorar os impactos de seu banco. Inclua uma visão geral de alto nível de como seu banco identificou as partes interessadas relevantes, quais questões foram abordadas/resultados alcançados e como elas se inseriram no processo de planejamento de ação.

Resposta

Estamos continuamente avaliando as potenciais contribuições das nossas atividades e operações que afetam diretamente ou indiretamente as partes interessadas e o nosso entorno.

Para tanto, bianualmente engajamos representantes de cada parte interessada para atualização de nossa matriz de materialidade, considerando as questões relevantes a partir das percepções e expectativas desse público.

Em 2022, nosso processo de construção da matriz teve como base as diretrizes da Norma de Engajamento de Stakeholders (AA1000) e da nossa Política de Engajamento de Partes Interessadas, que define como parte interessada (ou stakeholder) todo ou qualquer público que possa exercer ou sofrer influência dos nossos negócios e operações. A política prevê a classificação das partes interessadas como prioritárias ou importantes, dependendo do seu grau de envolvimento com a instituição e nível de relevância de influência.

Os resultados da matriz de materialidade podem ser encontrados no capítulo 'processo de materialidade' do nosso Relatório Integrado.

Além disso, temos ações recorrentes de consulta e engajamento com partes interessadas relevantes, tais como: investidores, reguladores e associações de classes para apresentação da nossa performance ASG e para discussões estratégicas do contexto. Na condução dos compromissos voluntários de sustentabilidade, estamos envolvidos em diversos webinars, workshops, worktraks e grupos de trabalho, nacionais e internacionais, para enriquecimento e compartilhamento de informações nos temas de responsabilidade bancária, clima, inclusão financeira, entre outros, com a Unep-FI, NZBA, TCFD, GFANZ, entre outros.

Também em 2022, realizamos uma ação de consulta à associações de classe e consultorias relevantes (como CEBDS, Febraban e Sitawi), para capturarmos percepções sobre a nossa atuação e oportunidades de melhorias com base nos resultados que temos apresentado na nossa agenda ASG. As percepções estão bastante em linha com as nossas ações e estratégia.

Links e referências

- [Norma de Engajamento com Partes Interessadas](#)
- [Processo de materialidade](#)



Princípio 5: Governança & Cultura



Implementaremos nosso compromisso com esses Princípios por meio de governança efetiva e uma cultura de banco responsável

5.1. Estrutura de Governança para Implementação dos Princípios

Seu banco possui um sistema de governança implementado que incorpore o PRB?

Sim Em andamento Não

Descreva as estruturas de governança, políticas e procedimentos relevantes que seu banco implementou/planeja implementar para gerenciar impactos (potenciais) positivos e negativos significativos e apoiar a implementação eficaz dos Princípios.

Resposta

- Qual comitê tem responsabilidade sobre a estratégia de sustentabilidade, bem como aprovação e monitoramento de metas (incluindo informações sobre o mais alto nível de governança ao qual o PRB está sujeito):

Contamos com uma estrutura robusta de governança de sustentabilidade integrada à gestão de riscos e aos negócios, com profissionais de diferentes expertises e níveis hierárquicos, essa composição permite implementar a Estratégia de Sustentabilidade, fazendo com que as discussões e decisões sobre o tema sejam institucionalizadas nas nossas diversas áreas. Como pode ser visto no capítulo de Governança de Sustentabilidade do Relatório Integrado, o comitê de Sustentabilidade e Diversidade tem responsabilidade sobre a estratégia de Sustentabilidade e é através dele que as metas atreladas ao PRB, bem como suas estratégias de implementação, projetos e iniciativas são aprovadas junto às outras áreas de interface. Essa estrutura permite que discussões e decisões sobre o tema sejam institucionalizadas nas diversas áreas da Organização.

- Detalhes sobre o presidente do comitê e o processo e frequência com que o conselho supervisione a implementação do PRB (incluindo ações corretivas no caso de metas ou marcos não serem alcançados ou serem detectados impactos negativos inesperados):

O Comitê, composto por membros do Conselho de Administração e Diretores Executivos, incluindo o CEO e os Vice-Presidentes Executivos, tem a atribuição de zelar pela implementação da Política de Sustentabilidade, da Norma de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e demais compromissos de Sustentabilidade assumidos pela Organização, tais como o PRB, Net Zero, Compromisso com a Saúde e a Inclusão Financeira e a Meta de Negócios Sustentáveis.

- Práticas de remuneração atreladas a metas de sustentabilidade:

O Bradesco possui práticas de remuneração atreladas a Sustentabilidade relativas à alta administração. Os principais indicadores de desempenho que são levados em consideração na determinação de cada elemento da remuneração, englobam as dimensões Social e Ambiental de Índices de Mercado, entre eles o desempenho do Dow Jones Sustainability Index e ISE-B3. Para mais informações acesse o Formulário de Referência.

Links e referências

- [Governança de Sustentabilidade](#)
- [Arcabouço Normativo](#)
- [Formulário de Referência](#)



5.2. Promover uma cultura de banco responsável:

Descreva as iniciativas e medidas do seu banco para fomentar uma cultura de banco responsável entre os seus colaboradores (por exemplo, capacitação, *e-learning*, treinamento em sustentabilidade para funções de relacionamento direto com clientes, inclusão em estruturas de remuneração e gestão de desempenho e comunicações da liderança, dentre outras).

Resposta

Promovemos o fomento da cultura ética e da integridade por meio de campanhas, eventos, treinamentos, comunicações e webseries com a participação dos administradores, funcionários, estagiários e aprendizes, estendendo-se a fornecedores, prestadores de serviços, correspondentes bancários no país, parceiros de negócios e sociedades controladas. Todos os nossos funcionários têm acesso às Políticas e Normas e são comunicados a cada atualização. Também mantemos treinamentos obrigatórios, disponíveis na plataforma digital integraRH, além de divulgações periódicas internas, visando o acultramento e o reforço quanto às condutas esperadas, que são, inclusive, apresentadas com base em situações do cotidiano.

Consideramos que a qualificação do nosso time é um elemento relevante em nossa estratégia, por isso investimos constantemente em desenvolvimento e capacitação, pois acreditamos que são essenciais para o sucesso do nosso negócio e para maior satisfação dos nossos clientes. Para isso, contamos com a Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad), que atualmente disponibiliza mais de 870 cursos no modelo virtual síncrono, além das 2.900 soluções de aprendizagem assíncronas, que visam promover a educação para a excelência profissional e a mobilidade social, fortalecendo o valor da nossa marca e o compromisso social para a perpetuidade dos nossos negócios. Só do universo de sustentabilidade são mais de 30 horas de conteúdo abordando temas como: a sustentabilidade nos negócios, economia circular, bioma Amazônia, entre outros.

Além disso, em 2022, investimos no engajamento dos nossos times comerciais voltados ao Atacado, capacitando-os na estratégia de Sustentabilidade e na identificação de oportunidades relacionadas a aspectos ambientais, sociais e climáticos.

Links e referências

- [Governança Corporativa](#)
- [Ética, Integridade e Transparência](#)
- [Treinamentos e Sensibilizações](#)
- [Engajamento em Negócios Sustentáveis](#)



5.3. Políticas e processos de *due diligence*

Seu banco possui políticas que tratam dos riscos ambientais e sociais em sua carteira?¹³ Descreva.

Descreva quais processos de *due diligence* seu banco instalou para identificar e gerenciar os riscos ambientais e sociais associados à sua carteira. Isso pode incluir aspectos como identificação de riscos significativos/salientes, mitigação de riscos ambientais e sociais e definição de planos de ação, monitoramento e reporte de riscos e mecanismo de reclamação existente, bem como as estruturas de governança que você possui para supervisionar esses riscos.

Resposta

Mantemos uma estrutura focada na gestão e no monitoramento do risco social, ambiental e climático composta por comitês, políticas, normas e procedimentos. O objetivo é garantir que esses riscos sejam devidamente identificados, mensurados, monitorados, mitigados e reportados.

Conduzimos os processos de gerenciamento de acordo com o escopo e critérios definidos em nossa Norma de Risco Social, Ambiental e Climático, em linha com as Políticas de Sustentabilidade e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), em adição aos requisitos e obrigações estabelecidos pelas legislações e regulações brasileiras.

Faz parte desse escopo a avaliação de concessão de crédito para clientes que atuam em setores com potencial impacto socioambiental e possuem exposição de crédito relevante, conforme matriz de relevância social e ambiental.

Aplicamos um questionário que aborda aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), como impacto à biodiversidade e às comunidades tradicionais, violação aos direitos humanos (trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, exploração sexual etc.), conformidade legal, risco climático inerente ao setor, exposição às mudanças climáticas, saúde e segurança ocupacional e responsabilidade social empresarial.

Adicionalmente, realizamos análise de estudos ambientais, pesquisas em mídias e consultas a bancos de dados internos e públicos, como o Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo; a lista de embargos do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama); o Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMbio); e cadastros públicos de áreas contaminadas. Para financiamentos de projetos, aplicamos ainda checklists setoriais em que definimos os documentos necessários para avaliação de risco, como licenças e estudos ambientais.

A partir dessa avaliação, classificamos o cliente ou o projeto em um dos cinco níveis de rating: mínimo, baixo, moderado, alto e muito alto.

Quando aplicável, realizamos processos de *due diligence* para prevenir, mitigar e gerenciar os impactos adversos. Incorporamos à nossa carteira de monitoramento os projetos que apresentam potenciais impactos relevantes. Para esses casos, solicitamos a elaboração de planos de ação, incluímos cláusulas contratuais específicas sobre o tema e estabelecemos processos de auditoria que nos auxiliam no gerenciamento e avaliação da conformidade socioambiental.

Links e referências

- [Gestão de Riscos](#)
- [Risco Social, Ambiental e Climático](#)
- [Agenda Climática](#)
- [Relatório de mudanças climáticas \(TCFD\)](#)

¹³ Exemplos aplicáveis de tipos de políticas são: políticas de exclusão para determinados setores/atividades; políticas de desmatamento zero; políticas de tolerância zero; políticas de gênero; políticas de *due diligence* social; políticas de engajamento de partes interessadas; políticas de canal de denúncias etc., ou quaisquer diretrizes nacionais aplicáveis relacionadas a riscos sociais.



Resumo da autoavaliação

O CEO ou outros executivos de alto escalão supervisionam regularmente a implementação dos Princípios por meio do sistema de governança do banco?

Sim Não

O sistema de governança inclui estruturas para supervisionar a implementação do PRB (por exemplo, análise de impacto e definição de metas, ações para atingir essas metas e processos de ação corretiva no caso de metas/marcos não serem alcançados ou serem detectados impactos negativos inesperados)?

Sim Não

Seu banco possui medidas para promover uma cultura de sustentabilidade entre os funcionários? (conforme descrito em 5.2)?

Sim Em andamento Não



Princípio 6: Transparência & Prestação de Contas



Analisaremos periodicamente nossa implementação individual e coletiva desses Princípios e seremos transparentes e responsáveis por nossos impactos positivos e negativos e nossa contribuição para os objetivos da sociedade.

6.1. Asseguração

As informações divulgadas publicamente sobre seus compromissos com PRB foram asseguradas por um assegurador independente?

Sim Parcialmente Não

Se aplicável, inclua o link ou a descrição da declaração de asseguração.

Resposta

As informações aqui divulgadas são asseguradas pela KPMG, seguradora independente da organização Bradesco.

Links e referências

- [Relatório de Asseguração](#)

6.2. Relatórios sobre outras estruturas

Seu banco divulga informações de sustentabilidade em alguma das normas e estruturas listadas abaixo?

- GRI
 SASB
 CDP
 Normas de Divulgação de Sustentabilidade IFRS (a serem publicadas)
 TCFD
 Outros: ODS e Capitalismo de *Stakeholders*

Resposta

Utilizamos os frameworks selecionados como estrutura de reporte e transparência das nossas operações e negócios. A estrutura do GRI e SASB são encontradas no Relatório Integrado Anual. Já o CDP é um reporte público que pode ser acessado no próprio site do CDP. Informações correspondentes à TCFD são divulgadas em resumo no capítulo de Agenda Climática do Relatório Integrado e na íntegra no Relatório de mudanças climáticas (TCFD), que pode ser encontrado no site de Sustentabilidade do banco.

Links e referências

- [GRI e SASB](#)
- [Agenda Climática](#)
- [Relatório de mudanças climáticas \(TCFD\)](#)



6.3. Perspectivas

Quais são as próximas etapas que seu banco realizará no período de análise de 12 meses (especialmente sobre análise de impacto¹⁴, definição de metas¹⁵ e estrutura de governança para a implementação do PRB)? Descreva brevemente.

Resposta

A implementação do PRB na organização Bradesco, em 2023, terá como foco as ações listadas abaixo:

1. Estabelecimento das metas Net-Zero para os demais setores carbono - intensivos ainda não divulgados e definição das estratégias para atingimento dessas metas;
2. Divulgação das metas de saúde e inclusão financeira e definição de um plano contendo ações efetivas para promoção dessas agendas na organização;
3. Condução de projetos dos pilares estratégicos junto às áreas-chave;
4. Acompanhamento e mensuração de resultados através dos indicadores de performance estabelecidos;
5. Aprofundamento nas metodologias de análise e valoração de impacto com o intuito de melhorar a nossa percepção sobre nossas operações e negócios.

6.4. Desafios

Esta é uma seção para identificar os possíveis desafios que seu banco enfrenta em relação à implementação dos Princípios para um Banco Responsável. Seu *feedback* será útil para contextualizar o progresso coletivo dos bancos signatários do PRB.

Quais desafios você definiu como prioritários para enfrentar ao implementar os Princípios para um Banco Responsável? Escolha o que você considera como os três principais desafios que seu banco priorizou nos últimos 12 meses (pergunta opcional).

Se desejar, você pode detalhar os desafios e como os está enfrentando:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Incorporando a supervisão do PRB na governança | <input type="checkbox"/> Engajamento do cliente |
| <input type="checkbox"/> Ganhando ou mantendo impulso no banco | <input type="checkbox"/> Engajamento de partes interessadas |
| <input type="checkbox"/> Começando: por onde começar e no que focar no início | <input checked="" type="checkbox"/> Disponibilidade de Dados |
| <input type="checkbox"/> Fazendo uma análise de impacto | <input checked="" type="checkbox"/> Qualidade dos dados |
| <input checked="" type="checkbox"/> Avaliando impactos ambientais e sociais negativos | <input type="checkbox"/> Acesso a recursos |
| <input checked="" type="checkbox"/> Escolhendo a(s) metodologia(s) correta(s) de medição de desempenho | <input type="checkbox"/> Elaboração de relatórios |
| <input type="checkbox"/> Definindo metas | <input type="checkbox"/> Asseguração |
| <input type="checkbox"/> Outros | <input type="checkbox"/> Priorizando ações internamente |

¹⁴ Por exemplo, elaboração de planos para aumentar o escopo, incluindo áreas que ainda não foram cobertas ou etapas planejadas em termos de composição da carteira, contexto e medição de desempenho.

¹⁵ Por exemplo, elaboração de planos para medição da linha de base, desenvolvimento de metas para (mais) áreas de impacto, estabelecimento de metas intermediárias, desenvolvimento de planos de ação, etc.



Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre o processo de compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Integrado Anual

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

Fomos contratados pelo Banco Bradesco S.A. (“Bradesco”) para apresentar um relatório sobre o processo de compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Integrado Anual do Banco Bradesco S.A. para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022, na forma de uma conclusão de asseguração limitada se, com base no nosso trabalho realizado, descrito neste relatório, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que o processo de compilação das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Integrado Anual não estão apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as informações referidas no parágrafo “Critérios

para elaboração das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Integrado Anual”.

Responsabilidades da Administração do Bradesco

A Administração do Bradesco é responsável pelo processo de compilação e adequada apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Integrado Anual de acordo com as informações referidas no parágrafo “Critérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Integrado Anual”, e pelas demais informações contidas neste relatório, assim como pelo desenho, implementação e manutenção dos controles internos que ela determinou como necessários para permitir que tais informações estejam livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos Auditores Independentes

Nossa responsabilidade é de revisar o processo de compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Integrado Anual elaborado pelo Bradesco e emitir sobre as mesmas uma conclusão de asseguração limitada, com base nas evidências obtidas. Conduzimos nossos trabalhos em conformidade com a NBC TO 3000 - Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão (ISAE 3000). Tal norma requer o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência, planejamento e execução de procedimentos para obter um nível significativo de asseguração limitada de que não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que o processo de compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Integrado Anual não

estão apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as informações referidas no parágrafo “Critérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Integrado Anual”.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Bradesco e outros profissionais do Bradesco que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório Integrado Anual, assim como pela aplicação de outros procedimentos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o



leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Integrado Anual, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão do processo de compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Integrado Anual e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre as áreas onde distorções materialmente relevantes poderiam existir, independentemente destes serem causados por fraude ou erro. Entretanto, tais procedimentos não incluem a investigação ou detecção de fraude ou erro.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração da *Global Reporting Initiative (GRI Standards)* aplicáveis na elaboração das informações constantes no Relatório Integrado Anual.

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

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes no Relatório Integrado Anual. Conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Integrado Anual. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados

estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Crítérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Integrado Anual

As informações de sustentabilidade constantes no Relatório Integrado Anual relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022 foram compiladas pela Administração do Bradesco com base nas diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative (GRI-Standards)*, conforme descrito no “Sumário de Conteúdo GRI” na página nº 240 do Relatório Integrado Anual.

Conclusão

Nossa conclusão foi baseada e está limitada aos assuntos descritos neste relatório.

Acreditamos que as evidências que obtivemos são suficientes e adequadas para fornecer uma base para a nossa conclusão. Em nossa opinião, o processo de compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Integrado Anual está, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as informações referidas no parágrafo “Crítérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes no Relatório Integrado Anual”.

São Paulo, 06 de Junho de 2023



KPMG Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP-027685/O-0 F SP

Carlos Massao Takauthi
Contador CRC 1SP206103/O-4



informações corporativas

banco bradesco S.A.

Cidade de Deus – Osasco (SP)

CEP: 06029-900

www.bradesco.com.br

ATENDIMENTO A ANALISTAS DE MERCADO, INVESTIDORES INSTITUCIONAIS E DEMAIS PARTES INTERESSADAS

relações com o mercado

(55 11) 2194-0922

banco.bradesco/ri

investidores@bradesco.com.br

contadoria geral

(55 11) 3684-3702

investidores@bradesco.com.br

sustentabilidade

sustentabilidade@bradesco.com.br

www.bradescosustentabilidade.com.br

ATENDIMENTO A ACIONISTAS

Para o exercício de seus direitos ou informações sobre posições de ações, dividendos e outras, os acionistas das empresas Bradesco podem recorrer diretamente às agências Bradesco nas quais movimentam suas contas. Em caso de outros esclarecimentos, favor contatar:

ações e custódia

0800 701 1616

bradescocustodia@bradesco.com.br

créditos

COORDENAÇÃO

bradesco sustentabilidade

PRODUÇÃO

grupo report

Redação e edição

Jaqueline Lemos

Paula Andreggheto

Gestão do projeto

Pamela Jabbour

Taynah Capecci

Consultoria GRI

Janaina Pedron

Helton Barbosa

Projeto gráfico e diagramação

Dani Doneda

Daniela Franca

Emanoela Farias

Fábio de Assis

Revisão

Kátia Shimabukuro

Fotografia

Camila Picolo

Acervo do Bradesco

Adobe Stock

Getty Images