Relatório Integrado 2020

VERSÃO RESUMIDA

Canais de **contato**

Dúvidas, sugestões ou críticas sobre a publicação podem ser feitas no site de **Relações com Investidores** (www.banco.bradesco/ri) ou encaminhadas para o e-mail: investidores@bradesco.com.br

Também estamos presentes nas redes sociais:

Facebook

Instagram

LinkedIn

YouTube

Twitter

Sumário

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

Mensagem do Diretor-Presidente **8**

2020 em Números **10**

Atuação na Covid-19 **16**

Sobre este Material **20**
Materialidade 22

Nosso DNA **24**

Nosso Posicionamento Estratégico **26**
Modelo de Negócio 30
Muito mais que um Banco 35
A Sustentabilidade no Bradesco 42

Governança Sólida e Transparente **50**
Integridade e Ética 53
Gerenciamento de Riscos 56

Gerando Valor **62**
Resultados em um Ano Desafiador 64
Foco no Cliente 76
Tecnologia e Inovação 91
Pessoas: Nosso Time 102
Investindo no Futuro 122
Ecoeficiência 128

Relações com Investidores **131**

Apresentação

É impossível falar de um ano como 2020 sem considerar os impactos gerados por uma pandemia sem precedentes e que mudou a forma como enxergamos nossas relações com o trabalho, com as pessoas e com o planeta.

Essa quebra brusca em tudo aquilo que considerávamos normal abriu portas para que enxergássemos o mundo de outra forma. O foco na gestão de fatores ambientais, sociais e de governança; e a contribuição efetiva para o desenvolvimento sustentável cresceram e se tornaram elementos ainda mais importantes e presentes em nossas decisões, não apenas por uma questão de responsabilidade, mas também por uma crença e estratégia de negócios.

Esse foi o ano em que revisamos nossa estratégia corporativa, definindo agendas positivas associadas a todos os nossos negócios, tendo em vista algo sempre presente na história do Banco: a centralidade no cliente. Investimos ainda mais em tecnologia não só para facilitar nossa comunicação, mas também para acelerar mudanças na forma e na facilidade com que as pessoas interagem com o Bradesco.

Apesar das incertezas, em 2020 também entregamos resultados sólidos, com o crescimento de nosso lucro líquido trimestral ao longo do ano, a evolução da carteira de crédito expandida e um expressivo aumento no número de contratações por nossos Canais Digitais – um cenário que reforça a importância de tornar a experiência bancária ainda mais conveniente, moderna, rápida e segura para o cliente.

Se já atuávamos de forma comprometida e responsável, nesta "Década da Ação", como os próximos 10 anos vêm sendo chamados pela Organização das Nações Unidas (ONU), queremos ser protagonistas da mudança. Assim, nas próximas páginas, você vai conhecer como colocamos em prática essa estratégia que nos faz únicos e que há quase 8 décadas é aplicada por meio de um ecossistema em constante evolução.

Boa leitura!

Como Ler o **Relatório**[1]

A cada capítulo, indicamos as correlações entre os temas tratados e os capitais propostos pela metodologia de relato integrado, os *stakeholders* impactados e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) para os quais nossas atividades contribuem. A correlação é feita por meio de ícones (veja ao lado).

As sociedades controladas são sempre apresentadas por seus nomes. Quando falamos sobre nossa equipe profissional, empregamos sempre o termo "funcionário". A expressão colaborador é usada somente para nos referirmos aos prestadores de serviço terceirizados.

1. Ao longo do relatório, será ilustrada a contribuição direta e indireta da Organização à Agenda 2030 – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Saiba mais sobre os ODS priorizados no Capítulo de Sustentabilidade, p. 42.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ODS priorizados Bradesco

Capitais

- **CAPITAL FINANCEIRO**
- **CAPITAL SOCIAL**
- **CAPITAL HUMANO**
- **CAPITAL MANUFATURADO**
- **CAPITAL INTELECTUAL**
- **CAPITAL NATURAL**

Stakeholders

- CL **CLIENTES**
- PI **PÚBLICO INTERNO**
- AI **ACIONISTAS E INVESTIDORES**
- F **FORNECEDORES**
- G **GOVERNO/ ÓRGÃOS REGULADORES**
- CD **COMUNIDADE/ SOCIEDADE/ TERCEIRO SETOR**

ODS

1. Erradicação da pobreza
2. Fome zero e agricultura sustentável
3. Saúde e bem-estar
4. Educação de qualidade
5. Igualdade de gênero
6. Água potável e saneamento
7. Energia limpa e acessível
8. Trabalho decente e crescimento econômico
9. Indústria, inovação e infraestrutura
10. Redução das desigualdades
11. Cidades e comunidades sustentáveis
12. Consumo e produção responsáveis
13. Ação contra a mudança global do clima
14. Vida na água
15. Vida terrestre
16. Paz, justiça e instituições eficazes
17. Parcerias e meios de implementação

Luiz Carlos Trabuco Cappi
Presidente do Conselho de Administração

MENSAGEM DO Presidente do Conselho de Administração

2020 foi um ano sem igual. Marcado pela pandemia de covid-19, ele nos colocou à prova e se apresentou como um dos momentos mais desafiadores de nossa história. Porém, mesmo em um cenário tão adverso, enxergamos oportunidades que fizeram com que, mais uma vez, reinventássemo-nos sob o olhar da inovação e da evolução.

Reforçamos nossa principal missão – foco 100% no cliente –, estando sempre ao seu lado nesse período de tantas incertezas. Nós acreditamos no Brasil e na capacidade do seu povo em superar desafios e gerar riquezas. Posso dizer que estamos otimistas com relação ao futuro.

Desde o início das nossas atividades, temos um olhar atento para a responsabilidade social e o grande exemplo é a Fundação Bradesco. Primamos pela vida das pessoas e pela continuidade das empresas, e isso não foi diferente mesmo durante a pandemia. Seguimos atentos à saúde e à segurança de nossos funcionários, colaboradores e clientes. Intensificamos o uso e disponibilização de soluções digitais, cuidando para que todos possam continuar suas atividades enquanto experimentam as restrições impostas pelo momento atual.

Em 2020, empresas e investidores ao redor do mundo reforçaram seu comprometimento com os aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG). No Bradesco, a sustentabilidade faz parte da estratégia e no último ano ganhou ainda mais força, o que resultou na ampliação da nossa atuação em finanças sustentáveis e na adoção do uso exclusivo de energia renovável e neutralização de carbono das operações.

Em 2021 empreenderemos esforços ainda maiores para que os negócios do Bradesco gerem cada vez mais valor de longo prazo para os nossos diversos *stakeholders* e contribuam com o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), como direcionar a força da inovação para sustentabilidade, aprimorar a gestão de fatores climáticos em nossas decisões de negócios e potencializar a transparência sobre nossas práticas e desempenho.

A perenidade de nosso negócio também está embasada em princípios que fazem parte de ações diárias, como o cuidado na gestão do capital, dos ativos e dos passivos (*asset and liability management*) do banco e da seguradora, bem como a busca pela remuneração adequada do capital aos acionistas.

Acreditamos na força do mundo digital e no uso intensivo de dados para melhorar a experiência do cliente, sem deixar de lado o tradicional: atendimento de qualidade e relacionamento transparente. A ordem do dia é transformação e procuramos nos adequar a um mundo que passa por uma constante quebra de paradigmas. Hoje, temos uma plataforma completa para todos os momentos de vida de nossos clientes e cobertura nacional e em pontos estratégicos no exterior, garantindo presença física e digital para atender todos os perfis de clientes.

Nossa meta para 2021 e para os próximos anos é usar o poder da inovação em processos tradicionais. É olhar para aquilo que fizemos até agora e entender a necessidade dos clientes no presente, mas sempre focando no futuro. Observamos a evolução da humanidade e procuramos adequar nosso desempenho e *performance* para crescer com ela, cumprindo assim a missão que nos cabe da melhor forma possível, sempre dentro da ética e da transparência que nos guiaram até aqui.

Luiz Carlos Trabuco Cappi
Presidente do Conselho de Administração

Octavio de Lazari Junior
Diretor-presidente e CEO

MENSAGEM DO Diretor-Presidente

Neste ano, em meio a tantas incertezas, encontramos novas possibilidades. Aprendemos ainda mais, evoluímos e não ficamos distantes dos nossos clientes, assim como não deixamos de contribuir com o desenvolvimento do País. Agimos rápido para garantir entregas, mas tudo sempre seguindo os procedimentos necessários para a saúde dos funcionários e clientes.

O cliente é o centro de nossa estratégia, algo que está em nosso DNA. A partir das necessidades, momentos de vida e sonhos desses clientes, adaptamo-nos e moldamos o nosso crescimento. São eles que nos movem. Cada cliente é único e conhecer sua essência e demanda é a forma de garantirmos um relacionamento assertivo e de confiança em nossas ofertas, bem como a perenidade dos negócios.

Durante o ano, demos apoio financeiro e logístico a diversas iniciativas; postergamos e renegociamos operações de crédito; e investimos no uso intensivo de dados para atuar de forma mais precisa no atendimento de necessidades específicas, passando a usar a modelagem por *personas* – mapeamento de grupos de clientes com características semelhantes. Trabalhamos lado a lado com as pessoas e as empresas para reduzir os impactos nos períodos mais desafiadores. Seguimos juntos, seja para conquista de objetivos, seja para a superação das dificuldades.

A pandemia acelerou tendências que já estavam acontecendo, como a evolução no uso de Canais Digitais. Em 2020, 98% das transações realizadas foram por esses meios, destacando os acessos via *mobile* e internet, que apresentaram um crescimento de 14% em comparação ao ano anterior. Também evoluímos na cobrança e recuperação de crédito com a migração para o digital.

Nesse contexto, seguimos nossa estratégia de inovação, impulsionando o next, nosso banco 100% digital; o Bitz, nova empresa do Grupo que atua no mercado brasileiro de carteiras digitais e contas de pagamento; e a Ágora Investimentos, que atua de forma complementar e essencial em nosso portfólio. Além disso, a BIA (Bradesco Inteligência Artificial) se torna cada vez mais presente na vida dos usuários, resultado de investimentos em tecnologias, algoritmos e informação.

Em 2020, também pudemos anunciar que, pela 15ª vez, o Bradesco integra o Índice Dow Jones de Sustentabilidade, compondo as carteiras Mundo e Mercados Emergentes no ciclo 2020-2021. Entre os 250 bancos avaliados globalmente, alcançamos a quinta posição e a melhor *performance* do setor no Brasil.

Encerramos o ano com lucro líquido recorrente de R$ 19,5 bilhões. Tivemos uma sólida *performance* operacional e ao longo do ano constituímos provisões para perdas de crédito, deixando o nosso balanço robustecido para enfrentar a potencial inadimplência gerada pela pandemia.

Para 2021, seguimos com o propósito de unir preservação ambiental, ações sociais e governança corporativa em todos os nossos negócios, com a certeza de que estamos no caminho certo. Será um ano desafiador, considerando as incertezas que ainda permanecem em relação à pandemia e à situação econômica e fiscal do País. Porém, estamos esperançosos com as oportunidades que o futuro nos traz e continuaremos cuidando da saúde financeira das pessoas e dos empreendedores, sempre com responsabilidade econômica e foco na perenidade do negócio e na satisfação dos acionistas e de nossos clientes.

Octavio de Lazari Junior
Diretor-presidente e CEO

2020 em **Números**

Sede do Bradesco, Cidade de Deus, Osasco – SP

Resultados

R$ 1,6 trilhão
de ativos totais

Lucro líquido de
R$ 19,5 bilhões

Valor adicionado gerencial
R$ 57,1 bilhões

R$ 5,1 bilhões de lucro líquido em operações de seguro

Cliente no Centro

70,2 milhões
de clientes

30,6 milhões
de clientes segurados

21,2 milhões
de clientes com perfil digital[2]

32,3 milhões
de correntistas

79.870 mil
postos de atendimento

8.840 agências + Postos de Atendimento Expresso (PAEs)/Postos de Atendimento (PAs)

37,9 milhões
de clientes não correntistas (ou seja, que possuem produtos da Organização, exceto conta-corrente ativa)

54.522 máquinas de autoatendimento

30.694 máquinas Bradesco

23.828 máquinas Banco24Horas

Varejo

3.049 agências
3.915 PAs
822 PAEs
708 unidades de negócios
39.100 unidades do Bradesco Expresso

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

Nossas **Pessoas**

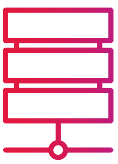
89.575 funcionários

26,5% negros

50,6% mulheres

1.118 estagiários

4.248 funcionários com deficiência



Tecnologia **e Inovação**

R$ 6 bilhões investidos em tecnologia por ano

+ de 700 agências convertidas em Pontos de Atendimento em 2020

PIX: 14,6 milhões de chaves cadastradas

BIA: 426,3 milhões de interações em 2020

979.4 mil contas abertas via *app* (**897 mil** contas clientes PF e **82.400** contas clientes PJ)

O Bradesco é o primeiro banco privado a criar uma linha de crédito exclusiva para o Pix[3].

98% de transações realizadas em Canais Digitais

3. Fonte: www.conta-corrente.com/bancos/bradesco/bradesco-comeca-oferecer-credito-por-meio-do-pix/.

Comprometimento com o acionista R$ 226,8 bilhões de valor de mercado

Doações **Incentivadas**[4]

Mais de **R$ 14 milhões** doados para projetos apoiados pelo Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (Fumcad) e para projetos que asseguram os direitos sociais do idoso

Cerca de **R$ 6 milhões** doados ao Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)

4. A Organização também atua em outros projetos incentivados. Saiba mais na versão complementar do Relatório Integrado que será divulgado em maio de 2021.

Fundação **Bradesco**

Desde 1956

R$ 680,3 milhões
investidos em 2020

1,9 milhão
de alunos na modalidade a distância previstos por meio da Escola Virtual

+ de 46 mil
alunos beneficiados, sendo cerca de 87% da comunidade atendida pela Fundação

Sustentabilidade **em Destaque**

Banco privado brasileiro com a melhor posição no Índice de **Sustentabilidade Dow Jones**

100%
das operações abastecidas por energia de fontes renováveis

100%
das emissões de carbono operacionais neutralizadas

***Upgrade* na classificação do MSCI ESG Ratings**[5], passando de A para AA, o que posiciona a Organização entre as líderes dos 200 bancos avaliados globalmente.

1º banco brasileiro a aderir ao **Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)**, iniciativa global para mensurar as emissões de carbono geradas pelos negócios de instituições financeiras.

Lançamento do **Plano Amazônia**, uma parceria do Bradesco, Itaú e Santander, atuando na promoção do **desenvolvimento sustentável da Amazônia**

Upgrade no **CDP** de **B para A-**, integrando o grupo das empresas líderes na gestão de Mudanças Climáticas.

Emissão do 1º título sustentável do Bradesco, que captou **R$ 1,2 bilhão** para financiar ativos com foco climático.

Classificado pelo **3º ano consecutivo** na categoria Prata do "The Sustainability Yearbook 2021", publicação da S&P que reconhece anualmente as empresas com as melhores práticas em sustentabilidade em todo o mundo.

5. Índice projetado para medir a resiliência de uma empresa a riscos ambientais, sociais e de governança (ESG) relevantes para a indústria.

Para saber mais, acesse
www.bradescosustentabilidade.com.br

Fornecedores

7.581 fornecedores cadastrados na base

1.377 fornecedores homologados no ano

2.492 contratos

R$ 18,6 bilhões volume de compras (SPEND)

Bradesco **Seguros**

Participação no mercado segurador de **22,4%**

Mais de **6 milhões** de *downloads* no *app* Bradesco Seguros

Mais de **R$ 32,7 bilhões** de indenizações e benefícios pagos

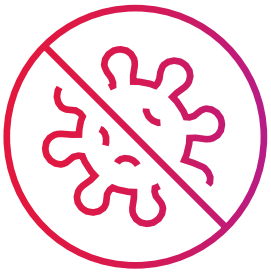
Bradesco Saúde Efetivo 13 estados + DF com mais de **74 mil** beneficiários

1,3 milhão de itens comercializados via *internet banking*, ATM e *mobile*

Atendimento Primário **19 unidades** Meu Doutor/ Novamed em funcionamento

30,6 milhões de segurados/ participantes da Previdência e clientes Capitalização[6]

6. Não considera sobreposição de cliente.



Atuação na **Covid-19**

Em 2020, tivemos momentos de preocupações e desafios, mas seguimos investindo em diversos setores da sociedade, em especial, no combate ao coronavírus, por meio do nosso processo de Doação Social.

Contribuímos para vencer a pandemia, situação que ainda estamos vivenciando, trabalhando em conjunto com outros bancos para aquisição e doação de 5 milhões de kits para aplicação de testes rápidos, 30 tomógrafos computadorizados, 30 equipamentos PCR de diagnóstico de infecções em tempo real e 15 milhões de máscaras, atendendo ao Ministério da Saúde e as Secretarias Estaduais.

Saúde e bem-estar **de nossas pessoas**

Em 2020, devido ao avanço do coronavírus, promovemos ações para proteger todos os nossos funcionários, entre elas:

- Programa de Bem-Estar e Qualidade de Vida do Bradesco – Viva Bem, à frente das ações.
- Adoção do movimento de contingência emergencial.
- Divulgação de orientações, por meio de e-mail marketing e cartilha disponibilizada no Portal Corporativo, com dicas e orientações a respeito dos cuidados preventivos em feriados e festas de fim de ano, com o intuito de sensibilizar os funcionários em relação à transmissão do coronavírus nesse período.
- Divulgação de vídeos explicativos sobre o tema covid-19. Também foram entrevistados os doutores David Uip (infectologista) e Ricardo do Amaral (psiquiatra) a respeito de detalhes sobre cuidados e prevenção da covid-19, além dos impactos emocionais relacionados ao isolamento social.
- Em regiões críticas, ou seja, com alto índice de casos positivos de covid-19 (como Manaus, Belém e São Luís), realização de contatos ativos com os funcionários, por meio da equipe de médicos e enfermeiros, para reforçar medidas de cuidado e prevenção; monitorar estado de saúde; e verificar a necessidade de apoio psicossocial.
- Ferramentas necessárias para que os milhares de funcionários conseguissem exercer as funções em casa. Investimos em infraestrutura de tecnologia – em função da VPN – e em equipamentos; e disponibilizamos *notebooks*, CPUs, *headphones* e celulares.
- Novas formas de compartilhamento de informações por meio de ferramentas como Yammer, Stream e Teams, deixando nosso time cada vez mais integrado e conectado.
- Funcionários e estagiários com acesso a diversas soluções de aprendizagem on-lines, oferecidas gratuitamente pela Unibrad por meio do integrarh, nossa plataforma de Capital Humano. É destaque também a oferta de inglês para todos os funcionários e estagiários em parceria com a English Live.
- Antecipação do 13° salário dos funcionários.
- Oferecimento de flexibilidade dos benefícios de vale-refeição e vale-alimentação.

Oferecemos, gratuitamente, **141 mil** testes sorológicos para a detectar a covid-19 a todos os nossos funcionários e estagiários.

1.200 participações em atividades físicas transmitidas on-line

Apoio aos **Clientes**

Estamos em plena capacidade operacional para desempenhar tanto as funções administrativas (BackOffice) quanto as dos nossos times comerciais/rede de agências para servir nossos clientes, seguindo todos os procedimentos de segurança orientados pelo Ministério da Saúde, destacando a utilização de máscaras; a disponibilização de álcool em gel para funcionários e clientes; e a adoção de distância mínima entre clientes no ambiente das agências.

OPERAÇÕES PRORROGADAS

R$ 48 bilhões
saldo contábil líquido de amortizações

Participação nos seguintes programas do governo:

PRONAMPE (Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte): linha de crédito emergencial (por meio de garantia do Fundo Garantidor de Operações, administrado pelo Banco do Brasil) que facilitou o acesso ao crédito, fortalecendo os pequenos negócios e a manutenção de empregos. Em 2020, destinamos R$ 2,7 bilhões para o Pronampe.

PESE (Programa Emergencial de Suporte ao Emprego): em 2020, o Bradesco destinou R$ 1,6 bilhões para essa linha de crédito destinada ao financiamento da folha de pagamento de empresas com faturamento entre R$ 360 mil a R$ 50 milhões (considerando o grupo econômico), sem nenhuma restrição ou pendência com o Banco.

CGPE (Capital de Giro para a Preservação de Empresas): essa linha de crédito especial para auxiliar empresas a manterem e impulsionarem suas atividades teve, em 2020, R$ 3,3 bilhões destinados pelo Bradesco.

FGI PEAC (Programa Emergencial de Acesso ao Crédito): linha de crédito para expandir o acesso ao crédito minimizando o risco da operação por meio de garantia complementar do Fundo Garantidor para Investimentos (FGI), cujo administrador é o BNDES. No ano, o Bradesco destinou R$ 15,5 bilhões para o programa.

ESTAMOS EM PLENA CAPACIDADE OPERACIONAL PARA DESEMPENHAR TANTO AS FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS (BACKOFFICE) QUANTO AS DOS NOSSOS TIMES COMERCIAIS/ REDE DE AGÊNCIAS PARA SERVIR NOSSOS CLIENTES.

Ações beneficentes **para a Comunidade**

- Importação de **5 milhões** de testes rápidos
- **Parcerias estratégicas** com empresas e organismos na área da saúde
- **Doação de 15 milhões** de máscaras
- Aquisição de **30 tomógrafos** e outros equipamentos em conjunto com Itaú e Santander
- **Reforma, aquisição de equipamentos** e climatização de leitos de UTI em hospitais e Santa Casa
- **Ativação da Tenda Hospitalar** em Salvador
- Doação de **26 mil testes** para atender comunidades
- Apoio na produção de **respiradores a baixo custo**
- Doação de **150.000 cestas básicas** para atender comunidades municipais
- **Ativação de leitos de UTI** do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho
- Adoção de leitos de UTI de uma das alas hospitalares do **Hospital das Clínicas destinada a pacientes onco-hematológicos**
- Apoio ao **projeto de adequação da fábrica**, no Instituto Butantã, para produção de vacinas
- **Construção do Hospital de Campanha** do Leblon, no Rio de Janeiro (RJ), e de Salvador (BA)

Compromisso com o **Ecossistema de Inovação**

Eventos e conteúdos on-line (*streaming* inovabra): Mais de 65 mil pessoas foram impactadas pelos eventos que passaram a ser transmitidos e acessados posteriormente de forma remota pela plataforma de conteúdos criada para o público externo e interno, com vídeos sobre tecnologia, sociedade e negócios.

***habitat* digital:** o modelo de operação do *habitat* foi ampliado também para o digital. O novo formato, complementar ao físico, pode abrigar *startups* e empresas de todo o país que queiram ter acesso à inovação aberta.
Ao longo de 2020, foram realizadas 529 atividades de coinovação com grandes corporações e 159 contratos foram fechados.

***Book* de oportunidades:** soluções desenvolvidas, adaptadas e compartilhadas por *startups* do ecossistema inovabra para minimizar as consequências da pandemia.

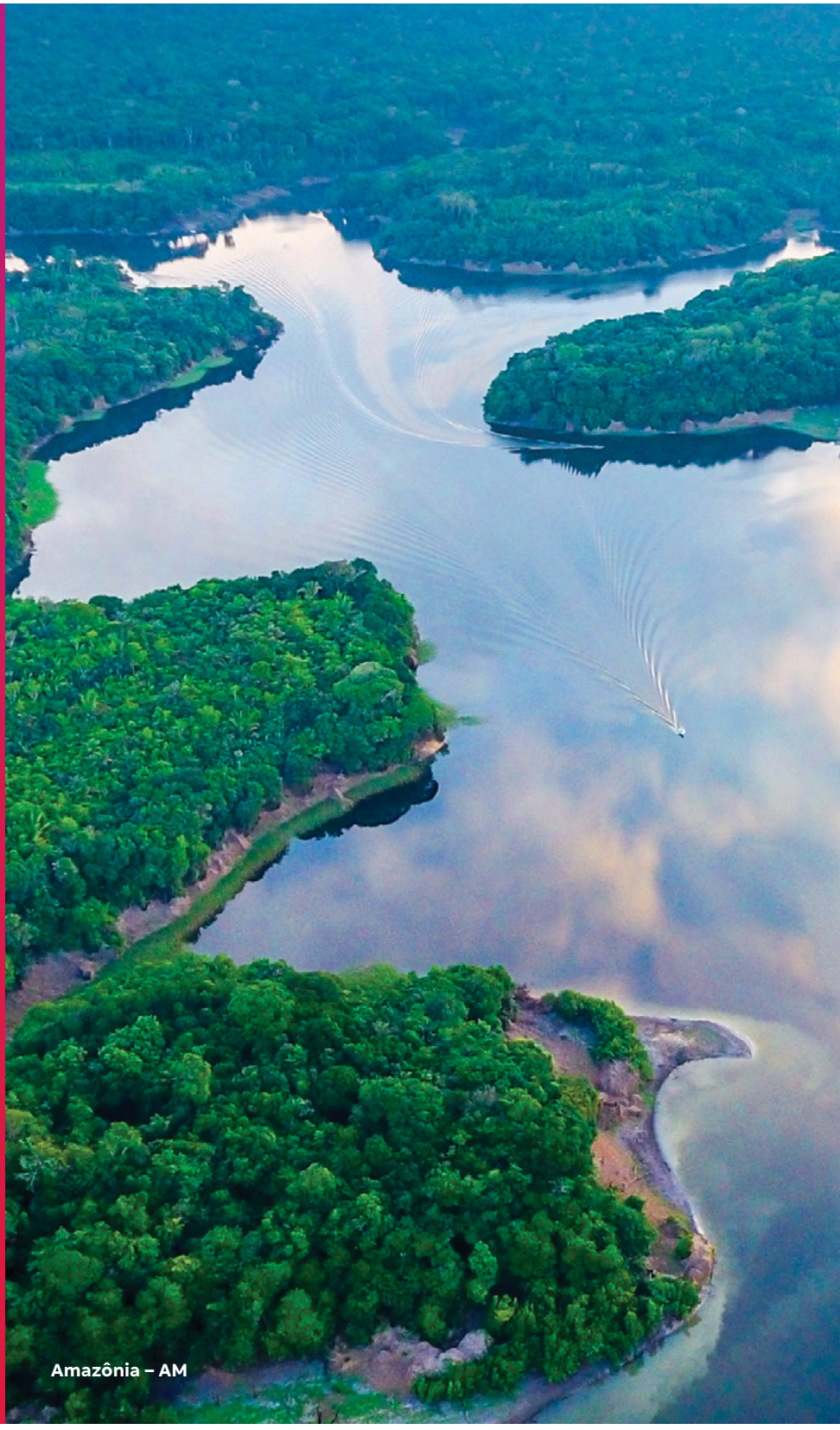
Sobre este **Material**

Nosso Relatório Integrado 2020 reúne as principais ações e resultados do ano em torno dos quatro pilares que compõem o planejamento estratégico da Organização (Cliente, Eficiência, Pessoas e Sustentabilidade) e dos 12 tópicos atualmente considerados os mais relevantes por nós e nossos públicos e que serão mostrados logo adiante no processo de revisão da materialidade. Este relatório foi elaborado de acordo com as normas GRI Standards: opção Essencial.

A peça tem como objetivo fazer com que o leitor conheça nossa essência como Organização e os resultados alcançados no ano graças aos pilares que nos sustentam. Na publicação, apresentamos nosso DNA, a forma como nos organizamos e nossa visão estratégica para, em seguida, relatarmos as principais entregas nos três eixos que compõem a gestão sustentável do negócio: econômico, social e ambiental.

Atendendo à crescente demanda por reporte e transparência de informações ambientais, sociais e de governança (ASG), este relatório segue as seguintes diretrizes, metodologias e *frameworks:*

- **Global Reporting Initiative (GRI), em sua versão Standards (os indicadores GRI serão contemplados na versão complementar do Relatório Integrado, que será publicado em maio de 2021)**
- **Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão)**
- **Diretrizes do Task Force On Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) sobre riscos e oportunidades ligados às mudanças climáticas**
- **Relato integrado, do International Integrated Reporting Council (IIRC)**
- **Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI, na sigla em inglês)**
- **Código Abrasca de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas**
- **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**
- **CDP**
- **Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**
- **Measuring Stakeholder Capitalism Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable**



Amazônia – AM

Materialidade

Em 2020, realizamos a revisão estratégica da nossa materialidade. O processo de revisão elencou os temas relevantes conforme as expectativas de nossos *stakeholders*. A metodologia adotada considerou os pilares estratégicos do Bradesco; a análise da concorrência nacional e internacional e de estudos setoriais – como Índice Dow Jones de Sustentabilidade da S&P, Sustainability Accounting Standard (SASB Standard) for Commercial Banks and Investment e The Global Risks Report 2020 do World Economic Forum –; e o alinhamento com a Agenda 2030.

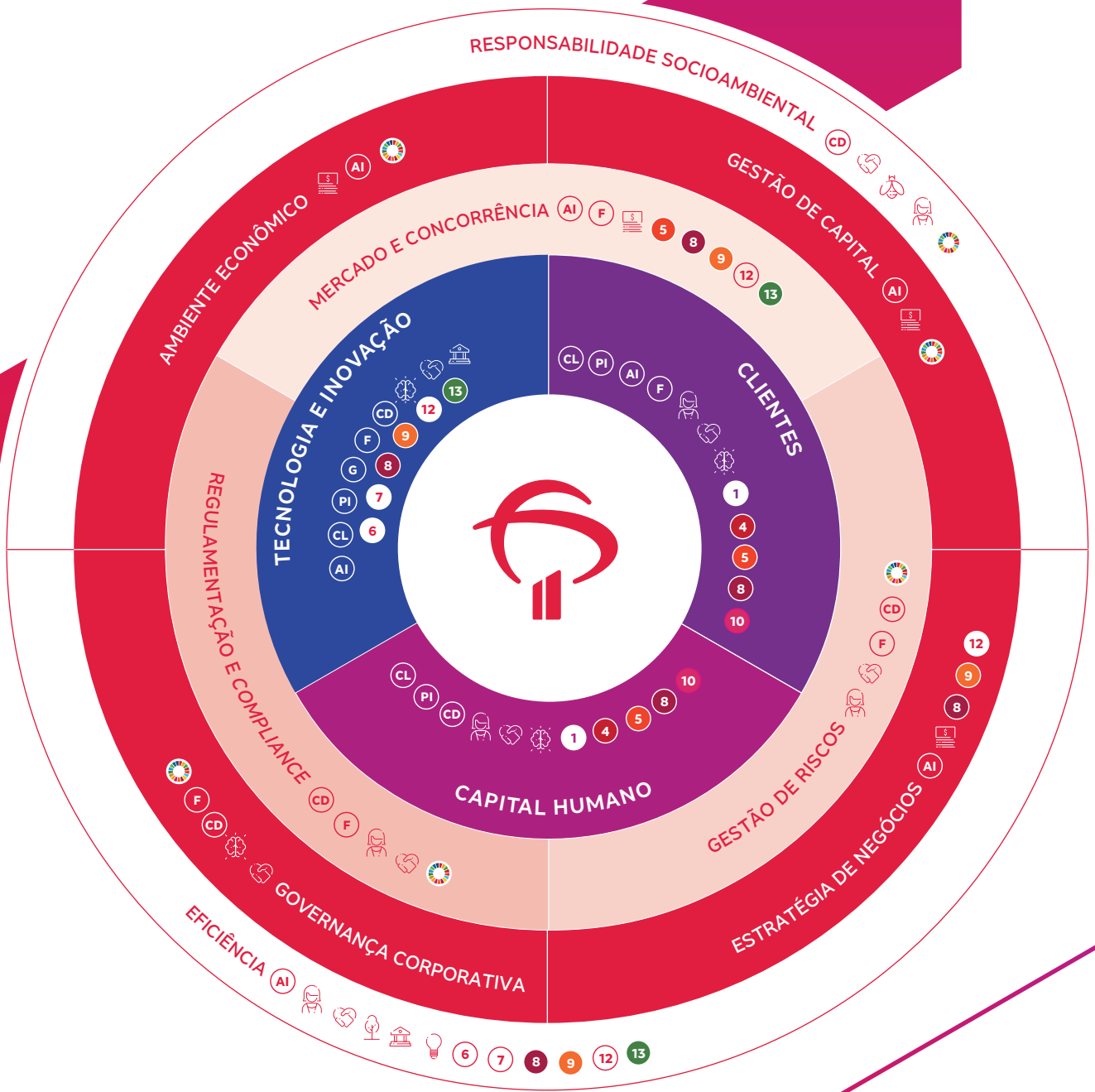
Como resultado dessa primeira análise, a lista de temas e seus respectivos subtemas voltados ao negócio do Bradesco foi revista. Em paralelo com os *inputs* dos gestores do negócio e estudo do setor, foi feito o mapeamento dos públicos que foram consultados para a priorização dos temas listados. Para esse processo, foram utilizadas as diretrizes da Norma AA1000 de engajamento de *stakeholders*. No total, foram cerca de 400 interações com os seguintes públicos:

- **Alta liderança**
- **Clientes**
- **Fornecedores**
- **Funcionários**
- **Investidores**
- **Órgãos reguladores e associações setoriais**
- **Sociedade**

A consulta foi realizada entre os meses de novembro e dezembro por meio de entrevistas com a alta administração da Organização, investidores e reguladores; e utilizada uma pesquisa on-line com os demais públicos.

Cabe destacar a participação de membros do Conselho de Administração nesse processo, demonstrando seu total engajamento e entendimento sobre os desafios que a Organização enfrenta. Esse alinhamento define os rumos na busca por soluções que abrangem todos os *stakeholders*.

A imagem a seguir mostra a ordenação dos temas mais importantes da Organização.



Nosso **DNA**

Agência Prime Alphaville – SP

Para a ciência, o DNA é o composto que nos faz únicos e que coordena o desenvolvimento e funcionamento de todos os seres vivos.

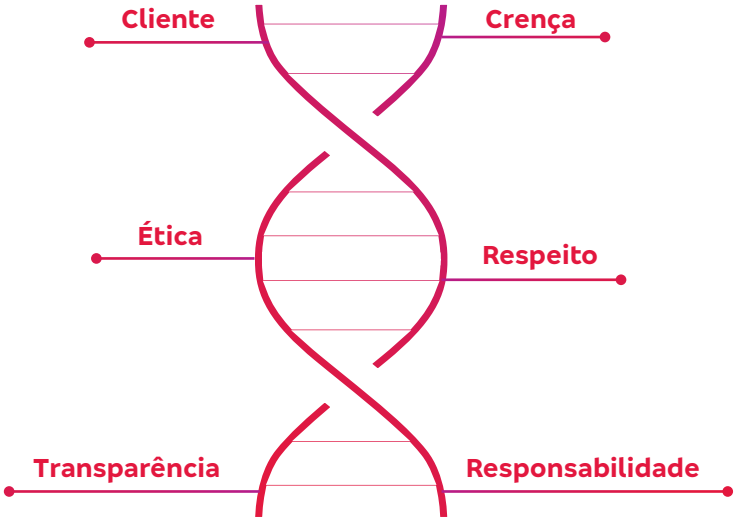
Como uma Organização focada em pessoas, acreditamos que nosso DNA fortalece uma cultura interna passada para cada geração de profissionais do Bradesco.

É uma cultura que nos faz buscar a evolução constante de forma ética e íntegra, fomentando continuamente a motivação e o bem-estar de nossos funcionários; garantindo os melhores retornos a nossos acionistas; capturando as oportunidades certas; e buscando adequar nossos custos aos diferentes cenários econômicos.

Com quase 8 décadas de história, esse comprometimento consolidado com o desenvolvimento do país e com a redução das desigualdades regionais impulsionou nossa capilaridade e nosso olhar para a inovação com foco total no cliente – o que nos permite ter hoje 70,2 milhões de clientes.

Somos mais que um banco. Juntos, construímos nosso jeito de fazer negócio, com o compromisso em servir da melhor maneira todos os clientes, independentemente da renda, classe social ou localidade em que eles vivem.

Valores que Constituem **Nosso DNA**



Para saber mais sobre nosso DNA, acesse: banco.bradesco/ri

Nosso Posicionamento **Estratégico**

Unidade de Negocio – Shopping Tamboré, Alphaville – SP

Nossa atuação está pautada em encantar nossos clientes. Em 2020, revisamos nossa estratégia corporativa para alinharmos ainda mais nossas ações em um único sentido:

atender às expectativas dos nossos clientes, conhecendo suas necessidades e ciclos de vida; e aumentando sua satisfação por meio de uma experiência de excelência em todas as suas interações com o banco. A partir dessa reflexão fundamentamos nossa estratégia em 4 pilares, que guiam nossa trajetória rumo à perenidade:

CLIENTE
NOSSA INSPIRAÇÃO

EFICIÊNCIA
COMO FAZEMOS

PESSOAS
NOSSO TIME

SUSTENTABILIDADE
FEITO PARA DURAR

A seguir apresentamos cada um dos nossos 4 pilares:

Cliente
Nossa Inspiração

Nosso objetivo principal é encantar nossos clientes para merecer sua admiração, confiança e relacionamento. Temos como propósito atender ao cliente com excelência a partir de suas necessidades e objetivos, de modo a contribuir com as suas conquistas.

Temos realizado diversas ações colocando o cliente no centro de nossa estratégia, aprimorando nossos conhecimentos através do uso de inteligência de dados, soluções completas de negócio e jornadas de excelência.

Desenvolvemos ações para conhecer o nosso cliente, suas expectativas e necessidades a cada momento ou interação com a Organização. Dessa forma queremos dispor de ofertas contextualizadas de acordo com o seu perfil e momento de vida em uma experiência agradável e completa, integrando jornadas e processos, suportado por novas tecnologias de decisão em tempo real.

Eficiência
Como Fazemos

Temos mentalidade e comportamento digital para sermos simples, eficientes, ágeis, conectados e inovadores. Buscamos maximizar nossa eficiência operacional e agilidade tendo um custo de servir adequado a cada momento. A gestão de despesas possui destaque na estratégia do banco, contribuindo com ações e projetos voltados à otimização do uso dos canais, redução do custo de servir e busca constante por eficiência.

Em um contexto de grande transformação digital queremos tornar a experiência bancária ainda mais conveniente, rápida e segura para o cliente. Inovação, agilidade, conectividade, modernização e segurança são direcionadores fundamentais e estão presentes no nosso dia a dia, em tudo que fazemos. Buscamos maximizar valor sob a perspectiva do cliente por meio de uma cultura focada em melhoria contínua e excelência no uso de dados para tomada de decisões.

Pessoas
Nosso Time

Queremos ser a empresa desejada por profissionais de alta *performance* para viverem seu presente e construírem seu futuro. A base de nossa estratégia está alicerçada nas pessoas. Buscamos aprimorar as competências essenciais e transformadoras dos nossos profissionais com o objetivo de tornar viável nossa estratégia corporativa. Possuímos uma cultura organizacional pautada na ética, transparência e respeito às pessoas; e investimos para ter um ambiente inovador, desafiador e diverso.

Sustentabilidade
Feito para Durar

Nosso foco é sermos relevantes para nossos clientes, acionistas, funcionários, parceiros e sociedade, gerando valor para todos os públicos. Assumimos o compromisso de crescer de forma sustentável e diversificada por meio do melhor equilíbrio entre risco e retorno e uma estrutura de capital e liquidez robustas.

Nossas ações e compromissos públicos na frente de Diversidade reiteram 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.

Estabelecemos compromissos relacionados à sustentabilidade socioambiental a fim contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade e preparar nossa Organização para os novos desafios que serão impostos.

Modelo de **Negócio**

Acreditamos em nossa capacidade de promover crescimento sustentado para as pessoas e por meio delas. Assim, a busca por uma evolução contínua e sustentável está baseada em fortes valores que guiam a estratégia para uma atuação cada vez mais integrada, focada no cliente e que gere benefícios para toda a sociedade.

CAPITAIS

- Natural
- Manufaturado
- Intelectual
- Humano
- Social
- Financeiro

MISSÃO

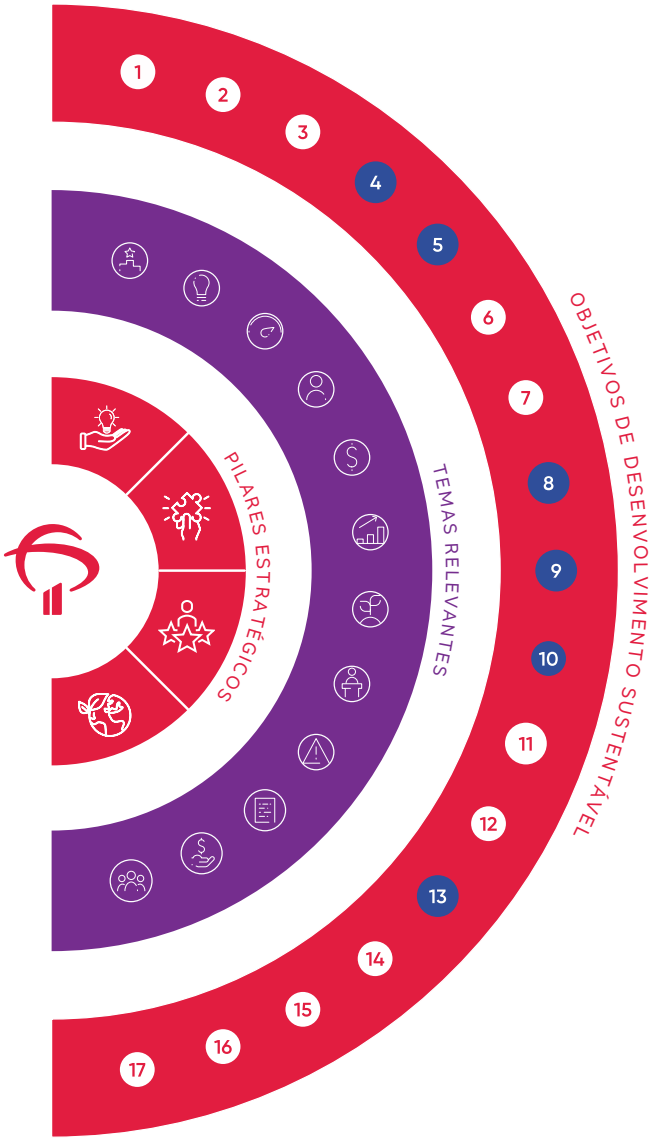
Contribuir para a realização das pessoas e para o desenvolvimento sustentável, mediante a oferta de soluções, produtos e serviços financeiros e de seguros, amplamente diversificados e acessíveis.

VISÃO

Ser a opção preferencial do cliente, tanto no mundo físico quanto no digital, diferenciando-se por uma atuação eficiente e para todos os segmentos de mercado.

VALORES

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



CAPITAL NATURAL

Compromisso com o **clima**

100% das operações do Bradesco passaram a ser abastecidas por energia de fontes renováveis a partir de 2020

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

CAPITAL HUMANO

89.575 Total de funcionários

CAPITAL INTELECTUAL

inovabra Ecossistema que fomenta **inovação**

CAPITAL SOCIAL

70,2 milhões de clientes

Mais de **735 mil** acionistas e investidores

7.581 fornecedores

CAPITAL MANUFATURADO

98% das transações são realizadas por Canais Digitais

8.840 agências + PAs/PAEs

39.100 unidades do Bradesco Expresso

CAPITAL FINANCEIRO

R$ 1,6 trilhão de ativos totais

R$ 6,8 bilhões de lucro líquido recorrente

VALOR GERADO E COMPARTILHADO

Colaboradores

R$ 17,9 bilhões em remuneração ao trabalho

Governo

R$ 18,5 bilhões em impostos

Organização Bradesco

R$ 13,9 bilhões reinvestidos em nossos negócios, produtos e serviços

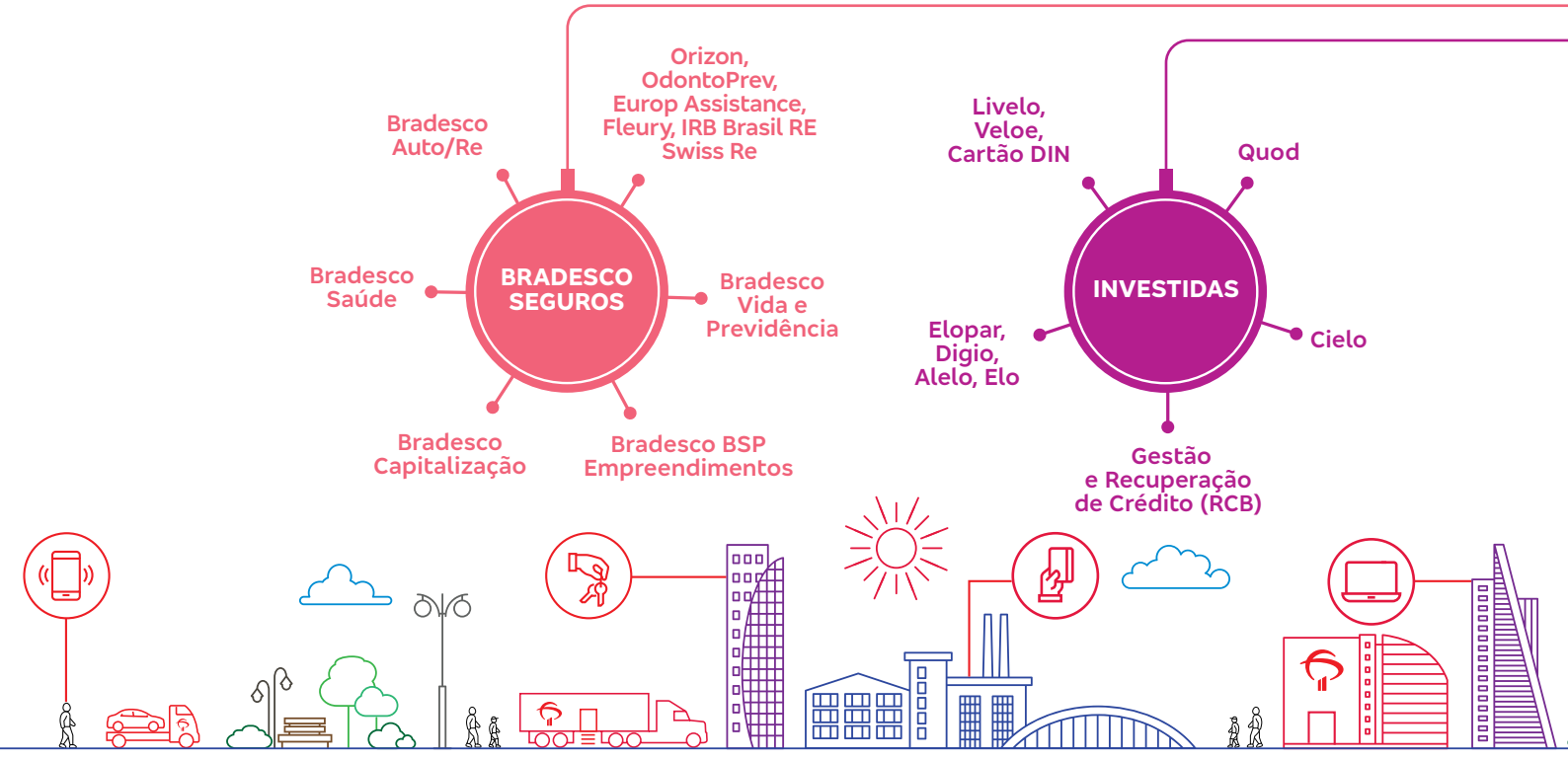
Investidores

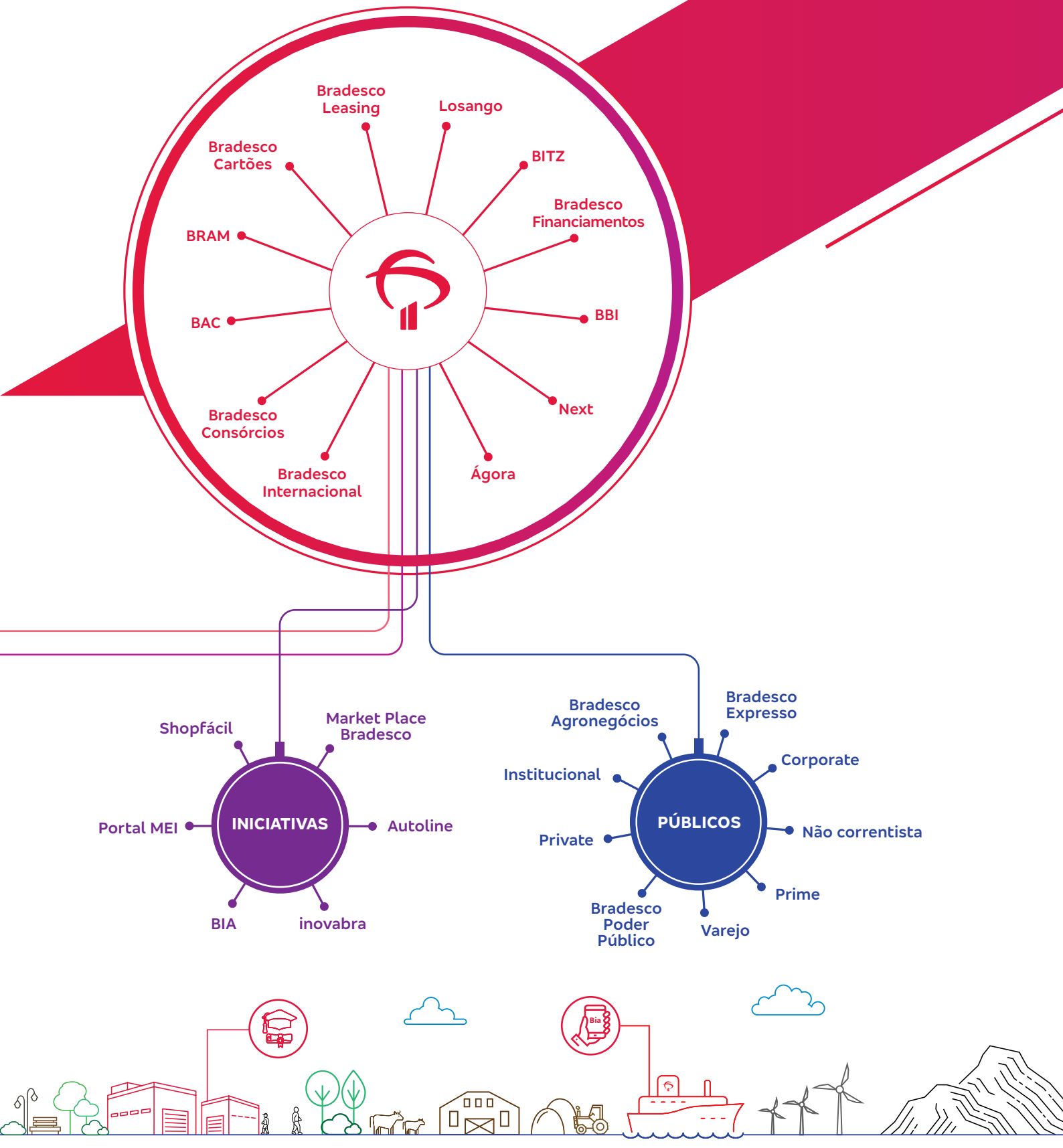
R$ 5,5 bilhões distribuídos*

*Destinamos juros sobre o capital próprio aos acionistas em valores brutos, na forma de pagamentos mensais, intermediários e complementares.

Um **ecossistema vivo** e em **evolução**

Nossa carteira diversificada combina atividades bancária e de seguro, um portfólio amplo, uma estrutura de atendimento segmentada e aportes significativos em tecnologia e inovação. Dessa forma, temos a capacidade de atender os mais diversos tipos de clientes e necessidades com soluções customizadas, seguras e práticas. Com isso, garantimos a solidez dos negócios e um retorno não só para os acionistas, mas também para a sociedade.




Bradesco Leasing
Losango
Bradesco Cartões
BITZ
Bradesco Financiamentos
BRAM
BBI
BAC
Next
Bradesco Consórcios
Ágora
Bradesco Internacional
Shopfácil
Market Place Bradesco
INICIATIVAS
Portal MEI
Autoline
BIA
inovabra
Bradesco Agronegócios
Bradesco Expresso
Corporate
Institucional
PÚBLICOS
Não correntista
Private
Prime
Bradesco Poder Público
Varejo

Principais **Atividades de Seguros**

- Seguro de vida e acidentes pessoais
- Seguro saúde
- Seguro de automóveis
- Seguro de bens e responsabilidade
- Seguro de acidentes
- Planos de previdência complementar (individuais e empresariais)
- Títulos de capitalização
- Contratos de investimento em previdência

PESSOA JURÍDICA

SEGMENTO INSTITUCIONAL[1]

LARGE CORPORATE
Faturamento anual a partir de R$ 4 bilhões

CORPORATE
Faturamento anual entre R$ 500 milhões e R$ 4 bilhões

CORPORATE ONE
Faturamento anual entre R$ 30 milhões e R$ 500 milhões

EMPRESAS E NEGÓCIOS
Faturamento anual de até R$ 30 milhões

PESSOA FÍSICA

PRIVATE BANK
Investimentos iguais ou superiores a R$ 5 milhões

PRIME
Renda mensal igual ou superiores a R$ 10 mil

Ou

Investimentos iguais ou superiores a R$ 100 mil

CLASSIC
Renda mensal de até R$ 4 mil

EXCLUSIVE
Renda mensal de R$ 4 mil a R$ 10 mil

Ou

Investimentos de até R$ 40 mil

NÃO CORRENTISTAS[2]

1. Gestora de recursos, fundos de pensão e corretoras de valores.
2. Clientes pessoas física ou jurídica, consumidores de produtos e serviços do Bradesco e que não possuem conta-corrente ativa.

Muito mais **que um Banco**

Somos uma Organização especializada em oferecer os melhores serviços bancários, financeiros, de capitais e de seguros para todos os nossos perfis de cliente, que sempre podem contar com o apoio de profissionais especializados e acessíveis em nossos diversos canais de comunicação.

Ágora Investimentos: plataforma aberta e independente de investimentos que oferece produtos próprios e de terceiros para todos os tipos de investidores (Pessoa Física e Jurídica) e correntistas ou não correntistas Bradesco. Para ajudar na escolha dos melhores investimentos de acordo com o perfil de investidor, os objetivos de cada cliente e a assessoria personalizada, o cliente conta com plataformas ágeis e seguras por meio do *app* Ágora ou do site agorainvestimentos.com.br, com conteúdos exclusivos e informações atualizadas diariamente, que possibilitam investir em uma grade completa, contando com uma curadoria na seleção dos melhores produtos de investimentos.

Banco de Investimentos: por meio dele, assessoramos clientes em ofertas primárias e secundárias de ações; transações de fusão; aquisição e venda de ativos; estruturação e distribuição de instrumentos de dívidas; operações estruturadas de financiamento de empresas; e projetos na modalidade *project finance*. A área de *global markets* é responsável por *securities* e pelo relacionamento com clientes institucionais, cobrindo diversos setores e companhias abertas em São Paulo, Buenos Aires, México, Nova York, Londres e Hong Kong.

Bradesco Corretora: atendimento exclusivo a clientes institucionais. Por meio do Bradesco BBI, há cobertura de análise de empresas e setores. Com as unidades Bradesco Securities, atendemos os mercados norte-americano, europeu e chinês na intermediação de ações e American Depositary Receipts (ADRs) e na distribuição de títulos públicos e privados para investidores.

Cartões: soluções de meios de pagamentos eletrônicos, serviços e crédito ao consumo para os nossos clientes pessoas físicas e jurídicas de todos os perfis socioeconômicos. Atuamos com as principais bandeiras e oferecemos cartões Private Labels, em parceria com importantes empresas.

Atuação Internacional: mercado de câmbio, exportação, importação, transferências financeiras e financiamento ao comércio exterior *(trade finance*). Contamos com unidades especializadas e pontos de atendimento no Brasil e no exterior, onde também disponibilizamos uma rede de bancos correspondentes.

BAC Florida: em 2020, foram obtidas as autorizações regulatórias para a compra do BAC Florida Bank, nos Estados Unidos. O banco oferece serviços bancários tradicionais, como conta-corrente completa, cartões, operações de crédito e investimentos.

Cash management: oferece um amplo portfólio de produtos e serviços; solidez; segurança; soluções sob medida; e integração das plataformas sistêmicas, que facilitam 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. A área de *global cash management* estrutura soluções para empresas internacionais que atuam no mercado brasileiro e empresas nacionais que atuam no exterior, mantendo parceria com 53 bancos internacionais e acesso à Rede Swift, apoiando a abertura de contas de empresas indicadas por bancos parceiros.

Consórcios: produtos direcionados a todos os públicos, disponibilizados na rede de agências Bradesco e nas plataformas digitais *internet banking* e *mobile*, além da **Assinatura Eletrônica Digital PJ,** disponível no Net Empresa.

Empréstimos e financiamentos: provedor de soluções de crédito para atendimento às pessoas físicas e jurídicas de todos os portes, com portfólio completo de produtos para atender necessidades de recursos imediatos; aquisição de bens e serviços; e investimentos para apoiar projetos de expansão e modernização. Alguns produtos se destacam no portfólio, como:

Crédito imobiliário: contratação 100% digital para imóveis residenciais e digitalização dos processos efetuados por intermédio de parceiros imobiliários por meio de APIs, reforçando o nosso posicionamento estratégico de crescimento do produto por meio das jornadas digitais. Contamos com 39 plataformas imobiliárias e suas extensões, com cobertura em todo território nacional, dedicadas a apoiar na prospecção e acompanhamento de novos negócios/empreendimentos antes de seu lançamento, propiciando melhor aproveitamento na etapa de financiamento (repasse) das unidades às pessoas físicas.

Agronegócio: mantemos a liderança entre os bancos privados na comercialização de produtos direcionados ao crédito rural e somos o maior repassador de recursos do BNDES ao setor agropecuário, fomentando negócios por meio de acordos e parcerias com as empresas dos principais elos da cadeia produtiva. Dispomos de 14 plataformas de agronegócio distribuídas pelo Brasil, que contam com especialistas e engenheiros agrônomos, prestando assessoria para a rede de atendimento e produtores rurais.

Crédito consignado: primeira opção na oferta de crédito às pessoas físicas, destacando-se por ter uma jornada digital ágil e prática, com contratação em apenas três cliques. O crédito é direcionado aos aposentados e pensionistas do INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social), funcionários de empresas privadas, servidores públicos federais, estaduais, municipais e das Forças Armadas, com atendimento em todo o território nacional por meio dos Canais Digitais, rede de agências e correspondentes no País.

Mercado de capitais: soluções e serviços diversificados, como administração fiduciária de fundos de investimento, custódia qualificada de valores mobiliários e representação para investidores não residentes.

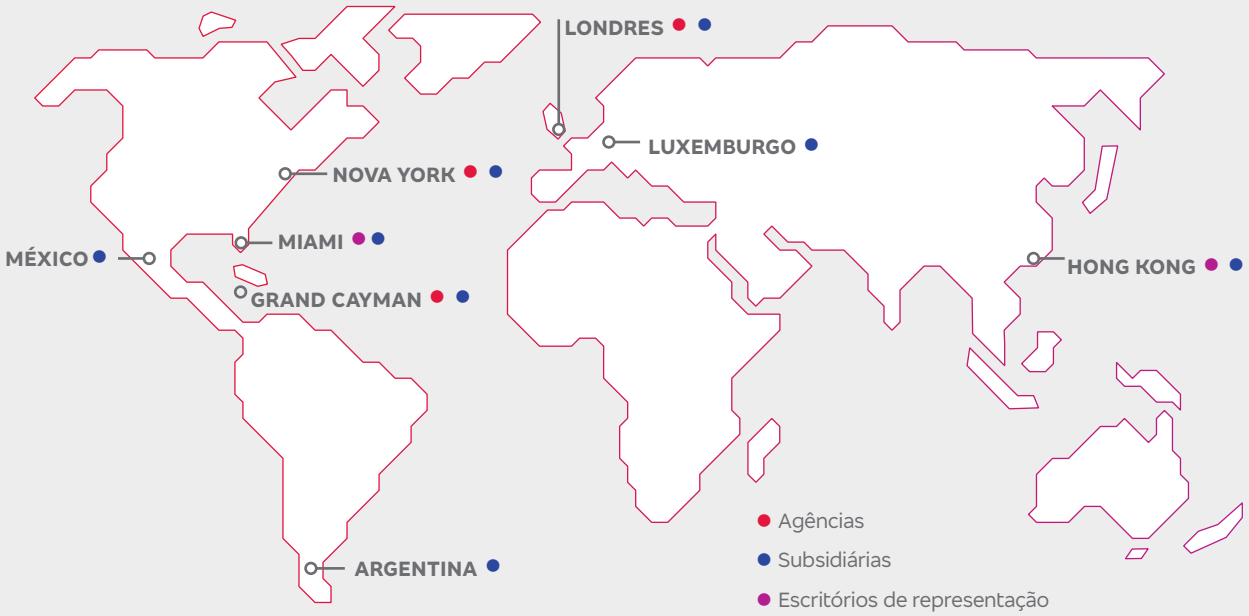
Ofertas para o poder público: atendimento em todo o território nacional, com gerentes de negócios capacitados para oferecer produtos, serviços e soluções com qualidade e segurança aos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário federais, estaduais e municipais, além de autarquias; fundações públicas; empresas públicas e de economia mista; e forças armadas e auxiliares.

Plataforma de investimentos: tem como finalidade prover ao cliente uma assessoria de investimentos diferenciada, de forma remota e presencial, contemplando todos os produtos do Banco Bradesco, da Ágora Investimentos e da Previdência, considerando o momento de vida, necessidade e perfil do cliente.

Novo Modelo **de Agências**

Em 2020 atingimos a marca de mais de 700 agências convertidas em Pontos de Atendimento. Com o novo modelo, os postos funcionam somente com caixas eletrônicos e com os gerentes de conta. A expectativa é que essa mudança, além de reduzir custos, amplie a relevância da rede de correspondentes bancários do Bradesco Expresso. A estrutura também será usada pelo Bitz, carteira digital do Bradesco.

Presença **Internacional**



Principais **Empresas**

Segmento bancário

- Banco Bradesco S.A.
- Banco Bradescard S.A.
- Banco Bradesco Financiamentos S.A.
- Bradesco S.A. Corretora de TVM
- Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários
- Bradesco Asset Management (BRAM) S.A.
- Bradesco Leasing S.A. Arrendamento Mercantil
- BEM DTVM

Segmento de seguros, previdência complementar e capitalização

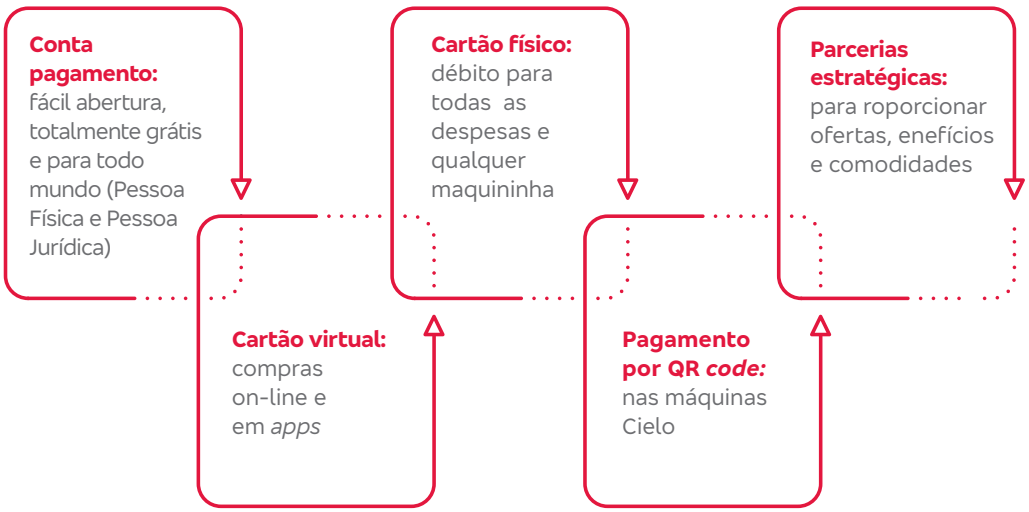
- Bradesco Seguros S.A.
- Bradesco Auto/RE Cia. de Seguros
- Bradesco Vida e Previdência S.A.
- Bradesco Capitalização S.A.
- Bradesco Saúde S.A.
- Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A.
- Atlântica Companhia de Seguros
- Bradesco Saúde – Operadora de Planos S.A.

Bitz

Novo aplicativo de carteira digital do Bradesco, o Bitz tem como proposta facilitar o processo de receber, pagar e até mesmo cobrar dinheiro de outras pessoas pelo celular.

O Bitz já nasce com um ecossistema completo e oferece cartão de débito virtual e físico da bandeira Elo com NFC para usar o saldo da carteira digital em compras tanto on-line quanto físicas. O Bitz também oferece serviços como recarga de celular, crédito, inclusão de cartões Alelo Alimentação e Refeição e pagamentos via QR *code* em estabelecimentos com maquininhas da Cielo. O saldo depositado na carteira terá rendimento diário de 100% do CDI.

Em setembro de 2020, o Bradesco reforçou sua carteira digital com aquisição da fintech DinDin. Após o plano de transição, todos os clientes da *fintech* passarão a fazer parte do Bitz.



Bradesco Asset Management (BRAM)

Um dos maiores gestores de recursos de terceiros no Brasil, o BRAM gerencia fundos e carteiras de investimento para clientes de diferentes perfis e segmentos.

Como signatária dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI), a BRAM reúne, além do nome Bradesco, conhecimento e presença no mercado de capitais brasileiro e emprega metodologias que analisam os riscos, oportunidades e impactos potenciais decorrentes de aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa (ASG) sobre o desempenho de seus ativos.

Hoje, o BRAM possui um total de R$ 529 bilhões de ativos sob gestão. Desse total, 99,5% foram analisados, incluindo questões ambientais, sociais e de governança em 2020.

Bradesco Seguros

Somos líderes de mercado no Brasil. Nossa atuação diversificada e com mais de 30,6 milhões de segurados e clientes contribui de forma consistente para os resultados consolidados da Organização.

O Grupo Bradesco Seguros possui soluções em vários segmentos; como Seguro Auto e Ramos Elementares (residencial e patrimonial para pessoas físicas e jurídicas); Seguro Saúde; Seguro Dental; Seguro de Vida; Capitalização e Planos de Previdência Privada. Além disso, também oferece cartões de crédito, com vantagens exclusivas para os segurados.

A partir da *joint-venture* Swiss Re Corporate Solutions Brasil Seguros S.A. (SRCSB), entre o Grupo Bradesco Seguros e a Swiss Re Corporate Solutions, também atuamos no segmento de grandes riscos, voltado a clientes corporativos de médio e grande porte para setores aéreo, automobilístico, de indústria pesada, entre outros.

Serviços exclusivos, como clínicas Meu Doutor Novamed, para os segurados da Bradesco Saúde e Mediservice, com atendimento ambulatorial, consultas médicas e exames laboratoriais e de imagem.

Programa Meu Doutor, que possibilita o agendamento on-line de consultas com uma rede exclusiva de médicos. O programa possui **549 médicos** que já realizaram mais de **2,2 milhões** de consultas.

App Dirija Bem, que capta, a partir do *smartphone*, informações sobre a condução do veículo e gera um relatório sobre o comportamento do motorista. Desde o seu lançamento, o Dirija Bem foi instalado por **17.651** pessoas, sendo **3.976** *downloads* só em 2020.

Aplicativo Bradesco Seguros, com informações e atendimento sobre todos os produtos, de todas as categorias. Aumento de **116%** de usuários do aplicativo Bradesco Seguros e aumento de **32%** de *downloads* do *app* em comparação a 2019.

BIA (Bradesco Inteligência Artificial), também disponível para os clientes do Grupo Bradesco Seguros.

Operação Calamidade, que visa reduzir, para o menor prazo possível, o atendimento aos sinistros e o pagamento das indenizações aos segurados afetados por tragédias naturais. Em 2020, foi acionada três vezes para atendimento em cidades das Regiões Sul e Sudeste do país que foram atingidas por fortes temporais, ocasião na qual foram pagos cerca de **R$ 16.709.000** a **2.660 segurados**.

Sede da Bradesco Seguros (São Paulo – SP)

A Sustentabilidade **no Bradesco**

Em um ambiente com constantes e desafiadoras mudanças, as organizações precisam ser resilientes e capazes de gerar valor a clientes, funcionários, investidores e sociedade. A gestão de aspectos ASG, em conjunto com fatores econômicos, torna-se essencial para a consistência e o sucesso de longo prazo das empresas.

No Bradesco, a sustentabilidade está integrada aos pilares estratégicos e investimos constantemente na combinação de diretrizes, governança, engajamento e gestão dos aspectos ASG, potencializando o compromisso assumido com a nossa missão de contribuir para o desenvolvimento sustentável do País.

Estratégia de Sustentabilidade

Considerando os principais desafios e tendências da agenda de sustentabilidade, em 2019 revisamos e estruturamos a Estratégia de Sustentabilidade com o objetivo de acelerar ainda mais o desenvolvimento do tema na Organização.

A Estratégia contempla seis pilares alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) prioritários para o Bradesco, a Matriz de Relevância e os objetivos de negócios do Bradesco.

Abranger e promover a diversidade entre nossos funcionários e clientes.
4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE
5 IGUALDADE DE GÊNERO
10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
Ampliar os resultados e impactos do nosso investimento social no Brasil.
4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE
5 IGUALDADE DE GÊNERO
8 TRABALHO D E CRESCIMEN ECONÔMICO
9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA
10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA
Diversidade
Investimento Sociais
Alavancar nossa força inovadora em apoio à Sustentabilidade.
9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA
Inovação
Mudanças Climáticas
Garantir que os nossos negócios estejam preparados para os desafios climáticos, além de mais transparência quanto aos impactos climáticos na Organização.
13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA
Negócios Sustentáveis
Relacionamento com Clientes
Apoiar os clientes na transição para uma economia mais sustentável.
5 IGUALDADE DE GÊNERO
8 TRABALHO D E CRESCIMEN ECONÔMICO
9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA
10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA
Servir clientes com excelência, de acordo com suas necessidades e objetivos.
4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE
5 IGUALDADE DE GÊNERO
8 TRABALHO D E CRESCIMEN ECONÔMICO
10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

Governança de Sustentabilidade

Para implementar sua estratégia de Sustentabilidade, o Bradesco conta com uma robusta estrutura de governança integrada aos negócios. A governança contempla diferentes expertises e níveis hierárquicos como forma de entregar uma melhor gestão, engajamento e *performance* dos aspectos ASG.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Reuniões semestrais para definição da estratégia, diretrizes de sustentabilidade e acompanhamento da *performance* ASG.

*Até 2020, as reuniões eram anuais.

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE E DIVERSIDADE

Com reuniões bimestrais, o comitê é composto por membros do Conselho de Administração e diretores executivos, incluindo o CEO e os vice-presidentes executivos. O Comitê tem a atribuição de traçar estratégias de atuação e zelar pela implementação das diretrizes corporativas.

*Até 2020, as reuniões eram trimestrais.

COMISSÃO DE SUSTENTABILIDADE

Com reuniões bimestrais, a Comissão é composta por diretores executivos e gestores de diversos departamentos. O fórum é responsável por propor iniciativas e assessorar decisões do comitê, operacionalizando sua implementação nos departamentos.

*Até 2020, as reuniões eram mensais.

GESTÃO DA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

Para a realização de cada pilar da Estratégia de Sustentabilidade, contamos com o apoio de um *sponsor* (nível executivo) responsável por promover o avanço da Organização nos indicadores e iniciativas propostos, com os demais departamentos envolvidos. As reuniões para discussão da estratégia ocorrem mensalmente.

TIMES DEDICADOS

Além do time de Sustentabilidade, mais de 40 profissionais compõem equipes dedicadas à gestão de aspectos ASG em diferentes estruturas da Organização, que também são responsáveis por conectar e disseminar a Estratégia de Sustentabilidade.

Compromissos Voluntários

A estratégia de sustentabilidade é fortalecida por meio da adesão a compromissos voluntários setoriais e multissetoriais. Assumimos e integramos os compromissos voluntários em nossos processos internos, visando à inclusão de aspectos ASG em nossas práticas e negócios.

Desenvolvimento **Sustentável**

THE GLOBAL COMPACT WE SUPPORT

UNEP FINANCE INITIATIVE

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Diversidade e **Direitos Humanos**

WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES EQUALITY MEANS BUSINESS UN WOMEN UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

HeForShe UN Women Solidarity Movement for Gender Equality

FÓRUM DE EMPRESAS E DIREITOS LGBTI+

INSTITUTO ETHOS

The Valuable 500

INICIATIVA EMPRESARIAL PELA IGUALDADE RACIAL

SHADOW PANDEMIC SOLIDARITY CAMPAIGN

Negócios **Sustentáveis**

EQUATOR PRINCIPLES

PRI Principles for Responsible Investment

PSI Principles for Sustainable Insurance

UNEP FINANCE INITIATIVE PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

Meio Ambiente e **Mudanças Climáticas**

IPC Investidores pelo Clima

CDP

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

COALIZÃO BRASIL CLIMA FLORESTAS E AGRICULTURA

PCAF Partnership for Carbon Accounting Financials

Transparência

GRI Empowering Sustainable Decisions

IR

SASB SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD

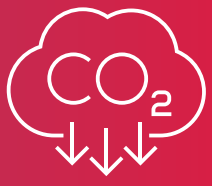
Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Alinhado à Estratégia de Sustentabilidade e potencializando o nosso compromisso em gerar valor aos nossos *stakeholders*, priorizamos 6 ODS, que reforçam o comprometimento em alinhar os negócios à agenda 2030, acompanhando o impacto e a contribuição para as metas da sociedade e o seu progresso na implementação dos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB).

O Processo de priorização ocorreu em 2019 e considerou consulta a stakeholders; estudo comparativo de *benchmarking* do setor; matriz de relevância; pilares estratégicos da Organização; cenário brasileiro (principais questões sociais e ambientais); recomendações e diretrizes de reporte e *performance*, entre outros. O resultado e o processo de priorização foram verificados por consultoria externa, com parecer favorável: Environmental Resources Management (ERM) Brasil Ltda.

Letra Financeira Climática

Realizamos a 1ª emissão de um título ESG do Bradesco. A Letra Financeira emitida em dezembro de 2020 seguiu o Framework de Finanças Climáticas verificado por terceira parte e captou R$ 1,2 bilhão para financiar ativos que apoiam a transição para uma economia menos intensiva em carbono.



Compromissos **com o Clima**

Em 2020, assumimos o compromisso de, a partir do fim do mesmo ano, ter 100% das operações do Bradesco abastecidas por energia de fontes renováveis. Com a implementação da iniciativa, iniciamos 2021 como uma das primeiras grandes instituições financeiras no mundo a completar a transição.

Adicionalmente, comprometemo-nos a neutralizar 100% das emissões de gases do efeito estufa decorrentes das nossas atividades operacionais, contemplando os escopos 1, 2 e 3, sendo o primeiro grande banco brasileiro a cumprir tal nível de compensação de carbono.

Atuação do Bradesco na Amazônia

A inclusão financeira é uma grande frente de atuação do Bradesco, central à atuação do banco desde sua fundação. Assim, atuamos em todo o território nacional.

Por meio do Bradesco Expresso e dos PAs, alcançamos regiões mais remotas. Por exemplo, o Voyager, nossa agência flutuante, está na Amazônia desde 2009 e percorre o Rio Solimões (1.600 km ida e volta). São atendidas, assim, pessoas que vivem em regiões remotas do norte do Brasil e que antes precisavam se deslocar até cidades maiores para fazer saques e outras operações bancárias.

Com o microcrédito, levamos informação, capacitação e acesso ao crédito para fomentar o desenvolvimento local e o empreendedorismo, iniciando a comercialização desse produto em 2014.

Muitas comunidades na Amazônia participam das ações de educação financeira e estímulo ao empreendedorismo, realizadas em parcerias com líderes comunitários e a Universidade Corporativa do Bradesco (Unibrad). Começamos, em 2014, com palestras e, em 2016, iniciamos as oficinas de finanças pessoais para as lideranças comunitárias.

Em 2020, no contexto de pandemia, surgiram novos desafios para as comunidades ribeirinhas da Amazônia. Ainda assim, a Unibrad realizou a ação Bem-Estar Financeiro Em Tempos de Crise – Projeto Líderes FAS. Na palestra são compartilhados conteúdos sobre como lidar com as dores e desafios do momento; fazer escolhas certas; planejar e controlar as contas; e dicas e canais de informação.

Plano Amazônia

Bradesco, Itaú e Santander se uniram, de maneira inédita, para elaborar o Plano Amazônia, um conjunto de 10 medidas com foco em promover a conservação ambiental e o desenvolvimento da bioeconomia no bioma, o investimento em infraestrutura sustentável, e a garantia de direitos básicos da população amazônica.

A experiência do enfrentamento da covid-19 inspirou o desenvolvimento dessa frente mais ampla e de mais longo prazo. A pandemia mostrou aos bancos e ao setor empresarial como um todo o enorme potencial que ambos têm de atuação conjunta para resolver problemas que são maiores do que a sua agenda de negócios do dia a dia.

As soluções para uma região de tantos contrastes e tamanha complexidade só virão a partir de ações coordenadas entre as empresas, a sociedade civil e as esferas governamentais. A motivação, portanto, é atuar em conjunto, no papel de banco, para direcionar esforços em prol do desenvolvimento socioeconômico da região.

Iniciamos nossa atuação priorizando 4 medidas, entre as 10 anunciadas:

Indústria frigorífica e desmatamento
Atuar visando ao desmatamento zero no setor de carnes, reforçando diligências internas, apoiando a transição do setor para um modelo de produção mais sustentável.

Cadeias sustentáveis
Com a atuação conjunta, apoio financeiro e não financeiro às culturas sustentáveis buscamos estimular setores produtivos como cacau, açaí e castanha por meio de linhas de financiamento diferenciadas, entre outras ferramentas financeiras e não financeiras.

Regularização fundiária
Estudo com especialistas para entender os entraves e identificar formas de contribuir com os esforços pela regularização fundiária na região. O resultado vai permitir identificar as possibilidades de atuação dos bancos em relação ao tema.

Bioeconomia
Pretendemos investir e atrair investimentos em pesquisa e desenvolvimento para escalarmos a bioeconomia, que é a vocação natural da nossa Amazônia. Para isso, estamos identificando cadeias e ativos florestais com potencial de mercado a curto, médio e longo prazo.

Performance e Destaques

Em 2020, o Bradesco apresentou *performance* majoritariamente acima da média segundo as avaliações dos principais índices e *ratings* ESG dos mercados nacional e internacional.
Dentre os resultados, destacamos:

- Somos o banco brasileiro com o melhor desempenho na avaliação do Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) e a quinta posição globalmente. Em 2021, seguimos integrando as carteiras Mundo e Mercados Emergentes do Índice.

- Integramos o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da B3, pela 16ª edição consecutiva.

- Obtivemos *upgrade* na avaliação do MSCI ESG Ratings, passando de A para AA.

- Fomos avaliados com conceito A- pelo CDP, passando a integrar a categoria de líderes em gestão das mudanças climáticas.

- Fomos classificados pelo 3º ano consecutivo na categoria Prata do The Sustainability Yearbook 2021, publicação da S&P que reconhece anualmente as empresas com as melhores práticas em sustentabilidade em todo o mundo. Somos o único banco brasileiro na categoria.

Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA

Performance
87 pts.

ISEB3

Performance
75 pts.

CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION

Performance
A-

V.E Best EM Performers

Performance
45 pts.

SUSTAINALYTICS

Performance
24,3 pts.

Score de Risco: quanto mais próximo de 0, melhor.

FTSE4Good

Performance
3,2 pts.

MSCI ESG RATINGS AA

CCC B BB BBB A AA AAA

Performance
AA

Corporate ESG Performance Prime RATED BY ISS ESG

Performance
C

Saiba mais sobre nossa estratégia de sustentabilidade na versão completa do Relatório Integrado disponível no Site RI

Sustentabilidade do
Grupo Bradesco Seguros

O Grupo Segurador lançou, em 2020, sua página de sustentabilidade. O novo portal traz diretrizes e práticas ASG, mostrando o quanto a sustentabilidade está vinculada aos negócios da Bradesco Seguros. Conheça o novo ambiente em bradescoseguros.com.br/sustentabilidade.

Comissão de Sustentabilidade
do Grupo Bradesco Seguros

Contamos com a Comissão de Sustentabilidade do Grupo Bradesco Seguros e BSP Empreendimentos Imobiliários, buscando avaliar as melhores práticas de mercado, propor estratégias e iniciativas e promover a cultura da Sustentabilidade, refletindo na evolução dos nossos resultados. Reformulada em 2020, a comissão está subordinada ao Comitê Executivo da Bradesco Seguros S.A. e conta com a participação de diretores de diversas áreas e empresas do Grupo.

Norma de Responsabilidade
Socioambiental do Grupo Segurador

A Área de Sustentabilidade conta ainda com sua norma de Responsabilidade Socioambiental, que incorpora os critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) no âmbito de suas atividades, zelando pela preservação do meio ambiente no desenvolvimento e na oferta de seus produtos e serviços; e na gestão dos empreendimentos imobiliários.

Governança Sólida e Transparente

Prédio Vermelho
Cidade de Deus, Osasco – SP

Resiliência, solidez e agilidade para se adequar às necessidades do mercado e dos *stakeholders* só são possíveis quando estão alicerçados em uma governança robusta, transparente e íntegra.

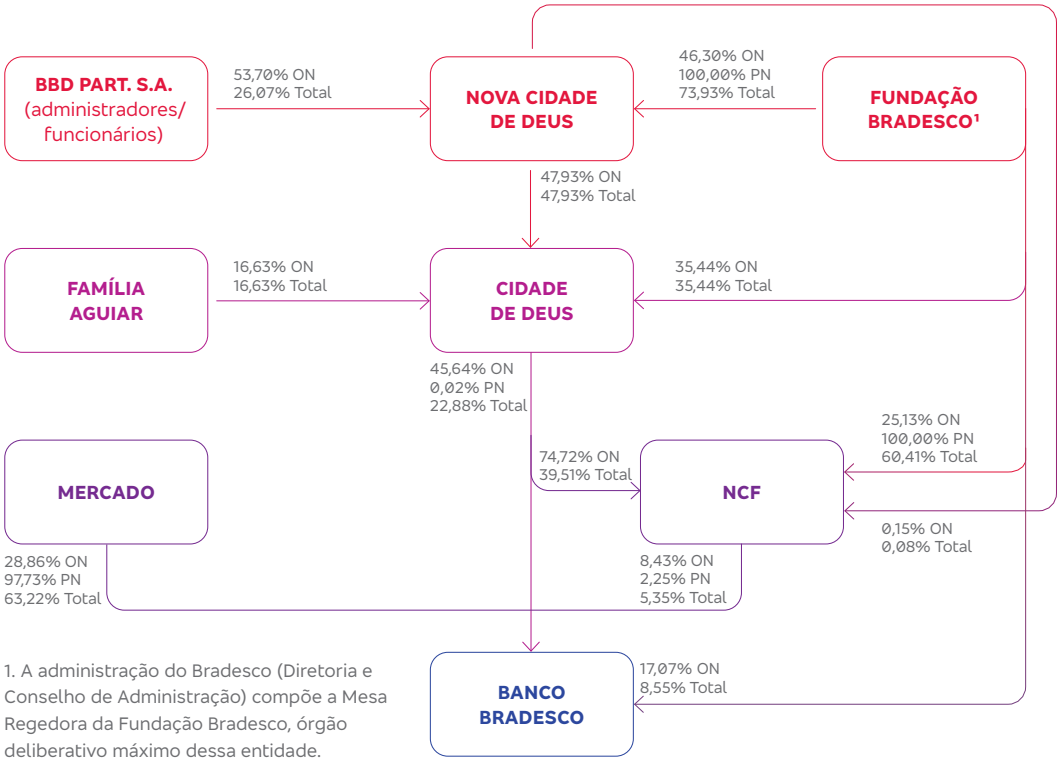
Como uma empresa de capital aberto, estamos listados no nível 1 de Governança Corporativa da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão), refletindo nossos elevados preceitos de governança corporativa, um trabalho que busca alinhar aspectos financeiros a aspectos socioambientais.

Nossos princípios estão pautados nas diretrizes do Código Brasileiro de Governança Corporativa e nas diretrizes da Securities and Exchange Commission (SEC), dos Estados Unidos.

Temos um forte compromisso com a geração de valor para todos os nossos públicos de interesse e a força de nossa governança é parte essencial dessa visão de longo prazo. Como órgão máximo de governança, a Assembleia Geral de Acionistas é responsável por deliberar sobre nossos negócios e eleger os integrantes do Conselho de Administração, com mandato de 2 anos, e do Conselho Fiscal (órgão permanente que monitora os atos dos administradores), com mandato de um ano.

NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO VIGENTE, OS ACIONISTAS QUE DETÊM AÇÕES ORDINÁRIAS E/OU PREFERENCIAIS, NÃO INTEGRANTES DO BLOCO DE CONTROLE, PODEM ELEGER, EM VOTAÇÃO EM SEPARADO DA ELEIÇÃO MAJORITÁRIA, SEUS REPRESENTANTES PARA OS CONSELHOS DE ADMINISTRAÇÃO E FISCAL.

Principais **Acionistas**



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

Composto por 6 membros externos e 3 membros independentes, entre eles uma mulher, todos com mais de 50 anos (que escolhem entre si o presidente e o vice-presidente do órgão), o Conselho de Administração é responsável pela definição da estratégia do negócio, eleição ou destituição dos membros da Diretoria, acompanhamento do trabalho do diretor-presidente e escolha ou destituição dos auditores independentes. Reúne-se ordinariamente 6 vezes ao ano e extraordinariamente quando os interesses da sociedade assim o exigem. Com Regimento Interno próprio, o Conselho possui, ainda, um Manual e um Calendário Anual de Reuniões fixado pelo seu presidente. O conselho é assessorado por uma Secretaria de Governança e por sete comitês de apoio, cada qual com seu regimento próprio, sendo estatutários os de Auditoria e de Remuneração e não estatutários os de Integridade e Conduta Ética; Riscos; Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital; Sustentabilidade e Diversidade; e Sucessão e Nomeação.

Já o Conselho Fiscal é composto por 5 membros efetivos e seus respectivos suplentes, sendo dois eleitos por acionistas minoritários. Além do Conselho Fiscal, possuímos uma Auditoria Interna também subordinada ao Conselho de Administração.

Para saber mais sobre nossa estrutura e sobre a composição de nosso conselho, comitês e diretorias, acesse www.banco.bradesco/ri

Integridade **e Ética**

Integridade e ética são inerentes a qualquer decisão tomada pelo Bradesco e pelas pessoas que fazem parte da Organização. Princípios essenciais para o desenvolvimento de qualquer estratégia, integridade e ética são tratadas de forma clara, transparente e objetiva em todas as esferas do banco, sendo o Código de Conduta Ética o principal direcionador para os administradores, funcionários, estagiários, aprendizes, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros de negócios do Bradesco.

Cumpre destacar que, em fevereiro de 2020, o código passou por atualização, com vistas a refletir os comportamentos esperados e os não tolerados pelo Bradesco, tais como questões que envolvem transparência, conflitos de interesse, informações privilegiadas, valorização das pessoas, responsabilidade socioambiental, atividades político-partidárias e exercício da liderança. Além disso, o código também passou a reunir as diretrizes que devem pautar o relacionamento com os diferentes *stakeholders*, agentes públicos e pessoas expostas politicamente.

Para garantir e reforçar a importância do tema na Organização, possuímos 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 e mantemos, de forma complementar, o Programa de Integridade e o Programa de *Compliance* Concorrencial para prevenir, detectar e endereçar possíveis comportamentos e atos que descumpram as determinações das Leis Anticorrupção (nº 12.846/2013), de Defesa da Concorrência (nº 12.529/2011) e demais leis, regulamentações infralegais e recomendações dos Órgãos Reguladores ou Autorreguladores e dos Códigos de Conduta Ética aplicáveis às atividades.

DEPARTAMENTO DE *COMPLIANCE*, CONDUTA E ÉTICA E O DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA UNIBRAD DISPONIBILIZARAM NO PORTAL CORPORATIVO (INTEGRA RH) UMA SÉRIE DE PÍLULAS DE INTEGRIDADE, PARA UMA REFLEXÃO SOBRE ATITUDES COTIDIANAS EM RELAÇÃO À INTEGRIDADE E À ÉTICA.

Em relação especialmente à conduta no relacionamento com clientes e usuários, em setembro de 2020 o treinamento sobre o tema foi reestruturado, deixando o conteúdo prático, fácil e dinâmico. Pela plataforma on-line e até o fim de 2020, 73 mil funcionários realizaram o curso.

Na busca contínua pelo aprimoramento de nossa rede de agências quanto à assertividade nas ofertas e recomendações considerando o perfil dos clientes, em agosto de 2020 criamos o Treinamento Sob Medida, destinado a assuntos específicos em que as agências apresentam necessidades adicionais para reforço na qualidade de atendimento. Em 2020, foram 296 agências envolvidas nas principais capitais do País, com a participação de 2.876 funcionários entre agosto e dezembro.

Com o apoio da Universidade Corporativa do Bradesco (Unibrad), o departamento de *Compliance*, Conduta e Ética, em parceria com o Grupo Bradesco Seguros, realizou, nos meses de setembro e dezembro, a Semana de Integridade Bradesco de forma virtual, em comemoração ao Dia Internacional de Combate à Corrupção. A semana contou com abertura do diretor-presidente Sr. Octavio de Lazari Júnior; palestra do conselheiro Sr. Alexandre da Silva Glüher; palestrantes internos e externos; considerações finais realizadas pelo vice-presidente Sr. André Rodrigues Cano; e encerramento realizado pelo presidente do Conselho de Administração Sr. Luiz Carlos Trabuco Cappi, que abordaram temas de integridade e ética. O evento contou com a participação de 7.224 mil funcionários, que interagiram com perguntas e comentários por meio de *chat*. Além disso, 1.085 mil funcionários passaram por treinamentos presenciais e virtuais sobre o tema de integridade e anticorrupção.

Em complemento, o departamento de *Compliance*, Conduta e Ética e o Departamento de Recursos Humanos (Unibrad) disponibilizaram no Portal Corporativo (integra rh) uma série de Pílulas de Integridade, para uma reflexão sobre atitudes cotidianas em relação à integridade e à ética.

Treinamentos

Em 2020, o Treinamento de Ética passou por uma repaginação e foi divulgado internamente no mês de setembro para trazer aos funcionários uma visão atualizada dos preceitos elencados no Código de Conduta Ética da Organização Bradesco. Após o lançamento, 74 mil funcionários já realizaram o curso pela plataforma on-line.

Em 2020, realizamos a Semana da Integridade de forma virtual, com palestras on-line e interação dos participantes por meio de *chat*. Mais de 7 mil funcionários participaram das ações da Semana de Integridade.

Além desses destaques, também oferecemos cursos com a temática anticorrupção, contratação de fornecedores e um programa de integridade. Juntas, as soluções tiveram 94% de adesão em 2020.

Funcionários em teleconferência

Gerenciamento **de Riscos**

Como uma instituição financeira com negócios diversificados e globalizados, o processo de gerenciamento de riscos exige uma estrutura sólida e integrada, processo imprescindível para a manutenção dos negócios de forma transparente e dentro dos padrões de conformidade. No Bradesco, seguimos as diretrizes definidas pelo Conselho de Administração e por nossa estrutura de comitês, que estabelecem os objetivos globais relativos ao tema, que são desdobrados em metas e limites a serem cumpridos pelas unidades de negócios gestoras de riscos, que apoiam a administração neste monitoramento de riscos.

Nosso modelo de governança também integra políticas, normas e procedimentos que estabelecem as diretrizes básicas de atuação determinadas pela alta administração em consonância com nossos padrões de integridade e valores éticos; e de acordo com a natureza de nossas operações e a complexidade dos produtos e serviços. Além disso, elas são revisadas no mínimo uma vez por ano pelo Conselho de Administração e disponibilizadas a todos os funcionários e empresas ligadas por meio da intranet corporativa.

Contamos, ainda, com processos consistentes (metodologias, modelos e ferramentas de mensuração e controle) para identificar, mensurar, acompanhar e reportar de modo proativo os riscos, para que eles sejam evitados ou mitigados.

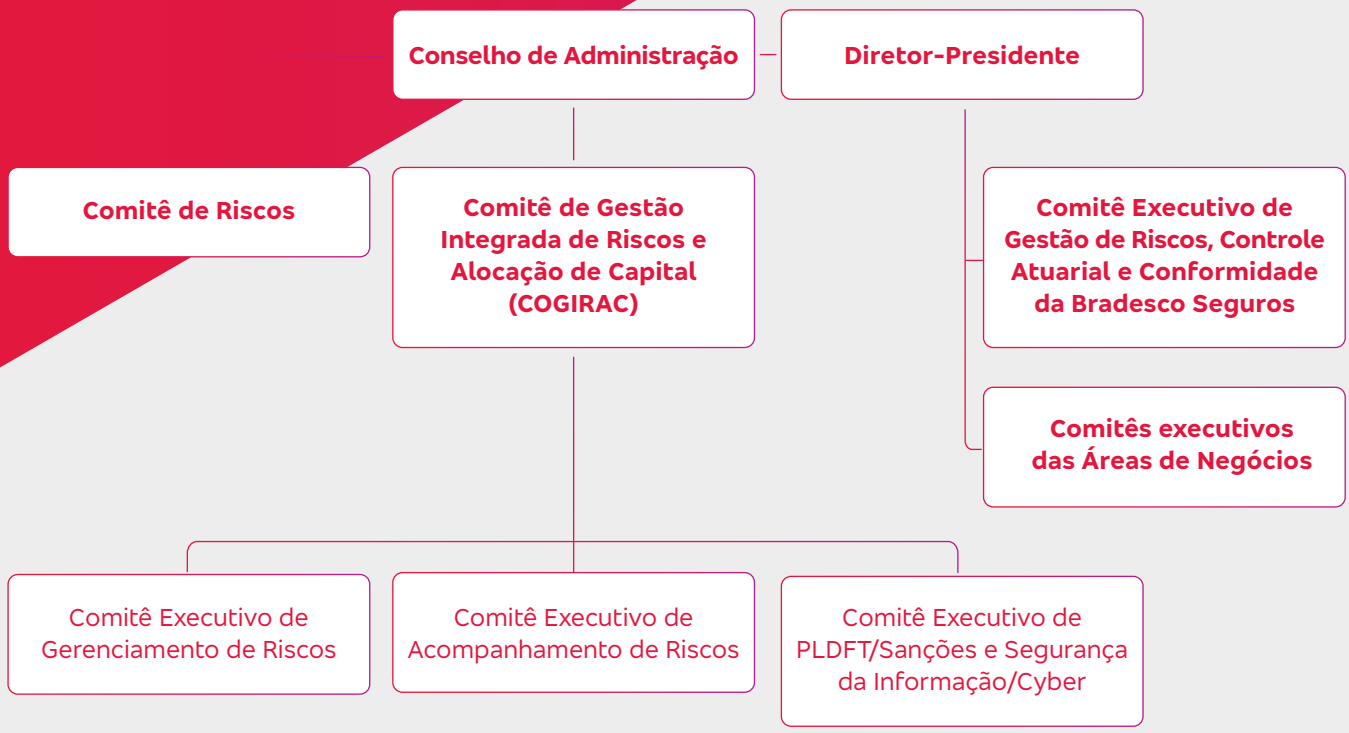
A Organização realiza o acompanhamento e o controle da suficiência de capital e da liquidez de maneira a atender tanto os níveis mínimos regulatórios (estabelecidos pelo Banco Central e divulgados trimestralmente no Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3, disponível em: banco.bradesco/ri) quanto os níveis de Apetite a Riscos (*buffers*) definidos e aprovados pelo Conselho de Administração. Esse processo conta com a utilização de cenários de teste de estresse para auxiliar na calibração e definição dos *buffers*.

Os testes de estresse, além de aprofundar e difundir o conhecimento do perfil de risco da Organização, contribuem para a antecipação de possíveis fragilidades, mitigação de situações de estresse e avaliação dos seus impactos no negócio. Possuímos também um programa de Gerenciamento de Continuidade de Negócios (GCN), que direciona os departamentos no planejamento constante de respostas a incidentes que possam causar a interrupção de nossas atividades, mitigando, dessa forma, possíveis impactos.

Riscos Emergentes

A Organização atua para aperfeiçoar continuamente o processo de gestão de riscos emergentes, que consiste em identificar, avaliar e monitorar os temas, visando possibilitar seu adequado gerenciamento, e permitir que sejam tomadas medidas preventivas para evitar sua materialização, minimizar seus efeitos adversos e maximizar as oportunidades.

Governança **de Riscos**



Mapa de **Riscos**

CRÉDITO	SUBSCRIÇÃO	ESTRATÉGIA	CONTÁGIO
MERCADO	LIQUIDEZ	REPUTAÇÃO	*COMPLIANCE*
OPERACIONAL	SOCIOAMBIENTAL	MODELO	CIBERNÉTICO

Gestão de Riscos na Bradesco Seguros

O Grupo Bradesco Seguros conta com estrutura própria de gestão de riscos e tem como principal objetivo garantir a existência do processo formal de gerenciamento de riscos e estabelecer processos, metodologias e ferramentas para identificar, avaliar, mensurar, tratar e monitorar os riscos aos quais está exposto. Está inserido nesse contexto o índice de solvência que contempla os riscos regulatórios, como o de subscrição, operacional, mercado e crédito, além do cálculo de capital mínimo requerido.

Como parte desse processo, anualmente é realizado o cálculo de *buffer* de capital por meio do teste de estresse, em cada parcela de capital por meio de desvios observados nas principais variáveis de seguro e econômica. Além disso, são considerados cenários de complementação de capital, como perdas decorrentes dos riscos catastróficos das empresas Bradesco Auto e Ramos Elementares; Bradesco Saúde; e Bradesco Vida e Previdência, risco cibernético, margem estratégica e outros cenários de riscos não regulados. Esse exercício visa garantir um excedente de capital ao montante regulatório alinhado ao apetite de riscos da Organização.

O Grupo Bradesco Seguros possui a sua Política de Gestão de Risco de Subscrição, a qual, entre outras diretrizes, garante a identificação prévia e avaliação adequada da exposição ao risco de subscrição inerente às novas atividades, produtos e processos.

Risco Socioambiental em Seguros

A área de risco conta com uma norma de risco socioambiental que tem como objetivo estabelecer processos de gestão de riscos socioambientais e de mudanças climáticas, incorporando critérios ambientais, sociais e de governança ao âmbito de suas atividades no desenvolvimento e oferta de seus produtos e serviços e na gestão dos empreendimentos imobiliários por meio de identificação, avaliação, classificação controle e mitigação desses riscos.

Sede do BBI, em São Paulo – SP

Política Corporativa de **Segurança da Informação e Cibernética**

Contamos com Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibernética, que orienta todos os funcionários e executivos do Bradesco sobre confidencialidade e proteção adequada de dados da Organização e dos clientes, entre outros pontos. O tema é gerenciado pelos Departamentos de Segurança Corporativa e de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, com o envolvimento de diversas áreas e atuação em distintas frentes.

Diante do cenário de pandemia mundial de covid-19, nossos funcionários estão trabalhando remotamente ou realizando revezamento para manter o atendimento adequado aos nossos clientes. Diante disso, intensificamos a disseminação de orientações relacionadas à segurança da informação e cibernética, privacidade de dados e prevenção a fraudes a nossos funcionários e clientes.

Gerenciamento de Riscos **Socioambientais**

COMO DESTAQUE, EM 2020, FORAM ANALISADOS SOB A ÓTICA DE RISCO SOCIOAMBIENTAL 144 PROJETOS. ALÉM DISSO, ATUALMENTE A ORGANIZAÇÃO MONITORA 44 PROJETOS QUE FORAM CONTRATADOS DESDE 2008.

O escopo de gerenciamento de risco socioambiental abrange a avaliação de clientes que atuam em setores com potencial impacto socioambiental e possuem exposição de crédito relevante. Nesta avaliação, são considerados aspectos ESG que compreendem diversas análises, tais como impacto à biodiversidade; impacto em comunidades tradicionais; envolvimento com trabalho análogo ao escravo e infantil; conformidade legal; e mudanças climáticas, sendo que o desempenho desses clientes nos aspectos ESG resulta em uma classificação de *rating* socioambiental.

Além disso, desde 2004 somos signatários dos Princípios do Equador e asseguramos que os projetos financiados e assessorados pela Organização e que se enquadram nesses princípios são desenvolvidos em conformidade com a legislação vigente e adotam práticas supralegais previstas nos Padrões de Desempenho da International Finance Corporation (IFC) e nas Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente do Banco Mundial, incluindo mudanças climáticas, biodiversidade, direitos humanos e povos indígenas.

Saiba mais sobre nossas ações de governança e conheça a lista atualizada dos Compromissos Voluntários em www.bradescosustentabilidade.com.br.

Gestão de Fornecedores

Os fornecedores são imprescindíveis para alcançarmos nossas metas e entregarmos as melhores soluções aos clientes, sempre com qualidade e eficiência. Em 2020, nossa base registrava 7.581 fornecedores cadastrados e, no ano, foram homologados 1.377 novos fornecedores e 2.492 fornecedores com relacionamento (contratos ativos).

Para se tornar um fornecedor Bradesco, é preciso passar pelo processo de homologação, sob responsabilidade do departamento de Compras. Esse processo é realizado pela Gestão de Fornecedores, que avalia a conformidade das empresas sob os pontos de vista cadastral, comercial, econômico-financeiro e socioambiental. As questões socioambientais analisadas abrangem práticas trabalhistas por meio de certidões públicas, proibição de trabalho análogo ao escravo ou infantil, riscos ambientais e mídia negativa.

Após a análise dessas informações, o fornecedor é homologado e passa a aderir ao nosso Código de Conduta e às demais políticas e normas. Nossos contratos também possuem cláusulas sobre trabalho forçado e infantil, anticorrupção e aspectos socioambientais.

Todas as normas podem ser acessadas em bradescofornecedores.com.br e/ou bradescori.com.br.

Encontro **Bradesco de Fornecedores**

Anualmente realizamos o Encontro Bradesco de Fornecedores. Em 2020, em sua 18ª edição, o encontro foi realizado em formato 100% on-line, com a participação de 393 pessoas e 171 empresas. O encontro é uma grande oportunidade de conscientização dos nossos parceiros, sempre com temas voltados à sustentabilidade.

Neste ano, o tema do evento foi Ética e Integridade em Tempos de Crise. Em parceria com o departamento de *Compliance*, Conduta e Ética, apresentamos o Programa de Integridade do Bradesco, além dos resultados do programa de auditorias, o Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS). Também reconhecemos seis fornecedores por práticas socioambientais e, no encerramento, contamos com a palestra do Professor Leandro Karnal, abordando de forma prática o tema do nosso evento – ética e integridade.

Gerando **Valor**

Sede administrativa do Grupo Bradesco na Faria Lima, São Paulo – SP

No Bradesco, trabalhamos como um ecossistema integrado de negócios que busca, por meio de uma oferta diversificada e acessível de soluções, produtos e serviços financeiros e de seguros, gerar valor para todos os nossos públicos: clientes, funcionários, acionistas, sociedade e governo.

Para isso – e como parte de nosso compromisso com a ética e a transparência –, gerenciamos todos os temas considerados mais relevantes para a Organização dentro de um modelo de negócio e uma estratégia que leva em conta a geração de valor no curto, médio e longo prazos.

Com a missão de contribuir para a realização das pessoas e para o desenvolvimento sustentável, a cada ano buscamos ampliar nossa capacidade de capturar as oportunidades e enfrentar os desafios impostos pelo mercado para seguir uma trajetória constante de geração de valor.

Nas próximas páginas, apresentamos os principais desafios e resultados do ano de 2020, levando em consideração a conectividade e as interdependências entre cada um de nossos temas materiais e capitais (financeiro, manufaturado, intelectual, humano, social e natural).

Resultados em um **ano desafiador**

A pandemia mudou prioridades e fez com que o sistema financeiro testasse sua capacidade de adaptação e de busca por soluções para viabilizar e flexibilizar condições de pagamento, fazer prorrogações de dívidas e repensasse sua forma de atendimento em tempo recorde, ampliando as soluções digitais e autônomas em todos os seus segmentos.

Dentre as principais medidas, destacam-se a flexibilização dos prazos e taxas; a diversificação dos canais de contratação; e a evolução das jornadas digitais, tornando-as mais intuitivas para o próprio cliente reorganizar seus compromissos. Promovemos, ainda, inovações importantes nas políticas de crédito e recuperação ao implantar novos algoritmos apoiados nas plataformas de BigData e decisão em tempo real, permitindo reagir prontamente à mudança abrupta da capacidade de crédito dos clientes imposta pela pandemia.

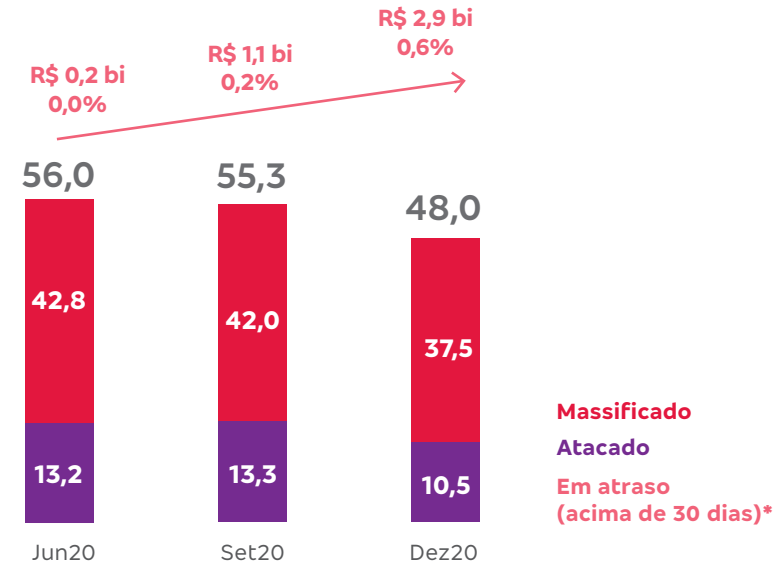
Nosso objetivo continua sendo dar fôlego aos clientes neste momento de crise, de forma que eles reúnam condições para reorganizar suas contas de maneira sustentável ao longo do tempo.

Operações **prorrogadas**

Para melhor visualização da carteira de créditos prorrogados, no quarto trimestre de 2020, passamos a divulgar o saldo contábil das operações, líquido de amortizações. A carteira de R$ 48 bilhões em dezembro de 2020 tem os seguintes componentes:

- **Em dia: R$ 41,4 bilhões**
- **Em atraso: R$ 2,9 bilhões**
- **Em carência: R$ 3,8 bilhões (50% liquidado em janeiro de 2021)**

EM R$ BILHÕES



*Índice de atraso acima de 30 dias calculado com base no saldo da Carteira Bacen.

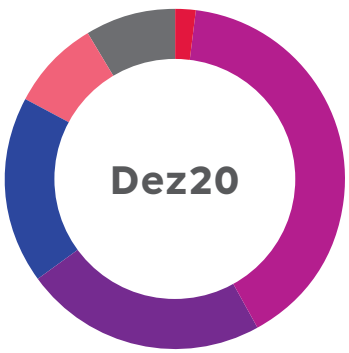
R$ 48 bilhões

Saldo contábil líquido de amortizações

Perfil de crédito dos clientes que solicitaram prorrogação

92%	**Estavam em dia –** clientes que não apresentaram atraso nos 12 meses anteriores à pandemia.
94%	**Com *rating* AA a C**
70%	**Com garantia real**
13 anos	**Tempo médio de relacionamento**

SALDO POR PRODUTO EM R$ BILHÕES



0,1%	Consignado/cartões	**8,7%**	Veículos
19,6%	Imobiliário	**4,2%**	Crédito Pessoal
11,2%	Capital de giro	**4,2%**	BNDES/Rural

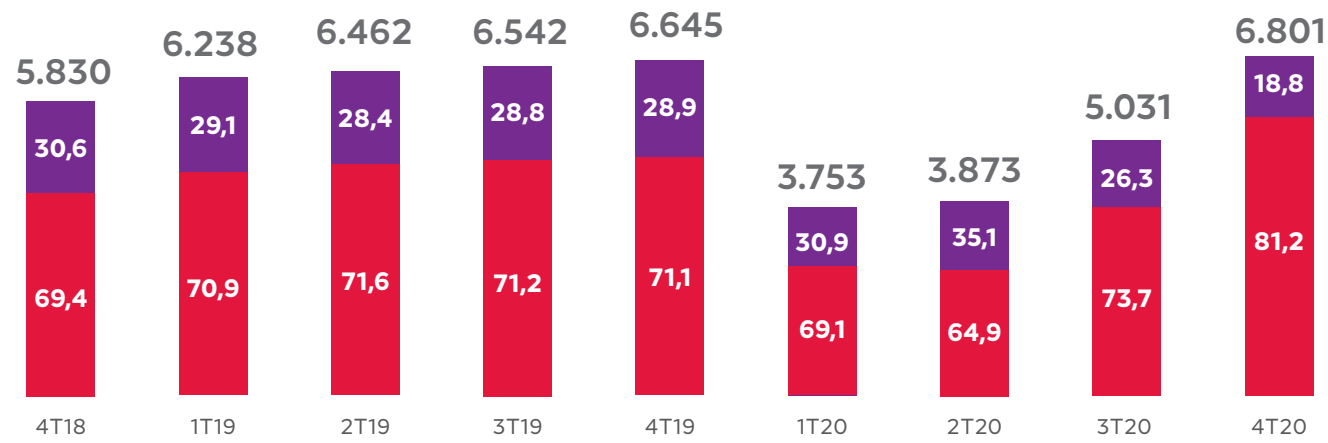
Retorno, **Lucro e Eficiência**

Em 2020, nosso lucro líquido recorrente atingiu o montante de R$ 19,5 bilhões, apresentando redução em relação ao ano de 2019 (-24,8%), refletindo os efeitos gerados pela pandemia de covid-19. No entanto, no quarto trimestre de 2020, nosso lucro líquido recorrente atingiu o montante de R$ 6.801 milhões, apresentando uma ótima evolução em relação ao trimestre anterior (+35,2%), e registrou uma rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio de 20%, voltando aos mesmos patamares observados no ano de 2019, período que antecedeu a pandemia.

O resultado operacional do trimestre apresentou um excelente desempenho, reflexo das maiores receitas com a margem financeira e prestação de serviços, além da redução das despesas com PDD, que apresentaram queda de 18,3% no trimestre, sem impactar o nosso elevado nível de provisionamento, constatado no nosso índice de cobertura para créditos vencidos acima de 90 dias, que atingiu a elevada marca de 403% em dezembro de 2020.

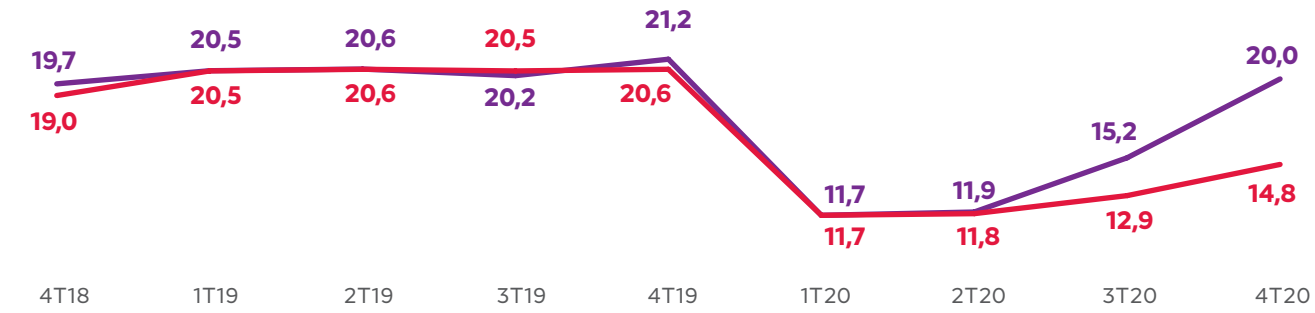
Nosso índice de eficiência operacional (IEO) atingiu 46,3%, sendo o melhor índice da nossa série histórica, apresentando uma melhora de 2,7 p.p. em relação ao ano anterior, refletindo as ações da Administração para manter um forte controle de custos, principalmente relacionados à redução das despesas operacionais, que apresentaram redução de R$ 3,2 bilhões no ano de 2020 (desconsiderando a provisão para cenário econômico adverso do Grupo Segurador), além do crescimento das receitas com a margem financeira, mesmo com os menores *spreads*.

LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE EM R$ MILHÕES



Participação das Atividades Financeiras % **Participação das Atividades de Seguro %**

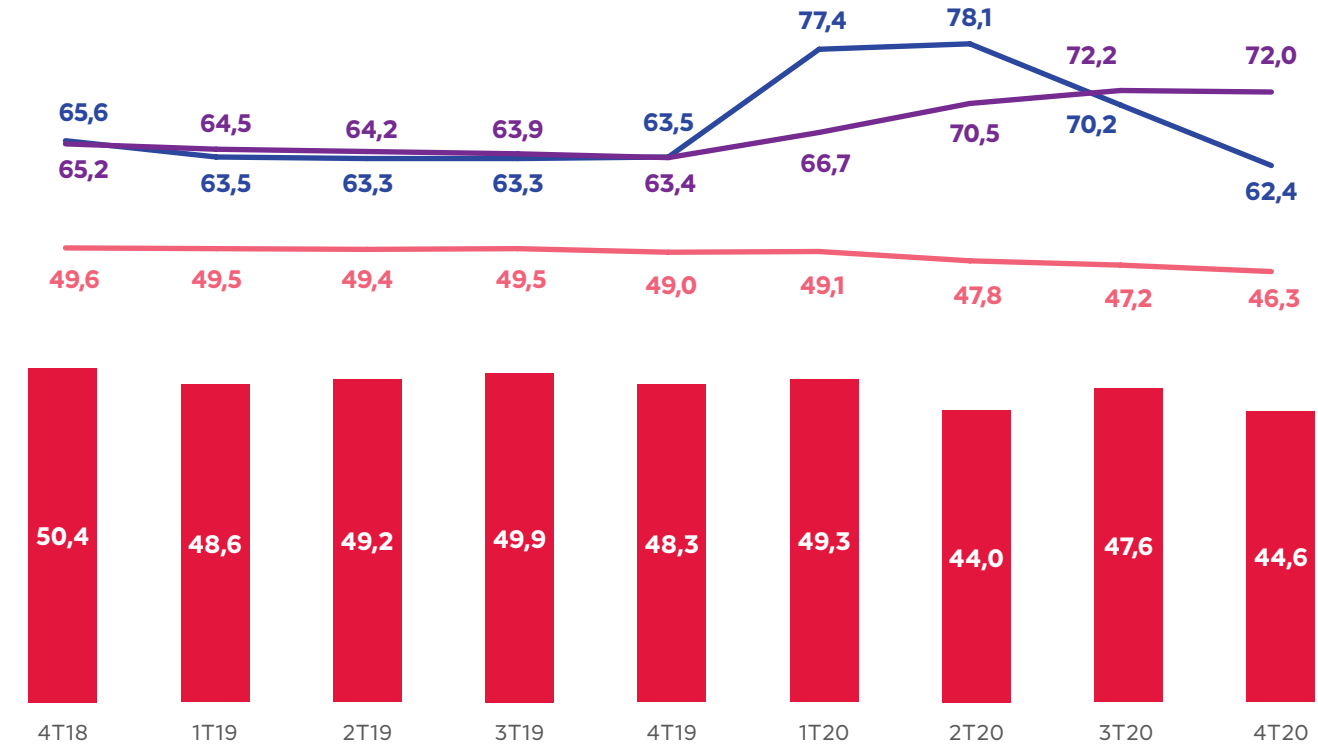
ROAE ACUMULADO E TRIMESTRAL %



ROAE – trimestral

ROAE – acumulado

IEO/IEO AJUSTADO AO RISCO %



IEO – Trimestral

IEO – Acumulado 12 meses

IEO Ajustado ao Risco – Acumulado 12 meses

IEO Ajustado ao Risco – Trimestral

Destaques

Lucro líquido recorrente*

R$ 6,8 bilhões

+35,2% no trimestre

+2,3% em 12 meses (4T20 x 4T19)

ROAE trimestral*

20,0%

+4,8 p.p no trimestre

-1,2 p.p. em 12 meses (4T20 x 4T19)

Redução de

R$ 3,2 bilhões

nas despesas operacionais no ano

(desconsiderando a provisão para cenário econômico adverso do Grupo Segurador)

IEO acumulado 12 meses

46,3%

Melhora de 2,7 p.p.

(12M20 x 12M19)

Carteira de crédito expandida

R$ 687 bilhões

+10,3% em 12 meses

+3,4% no trimestre

PJ **+9,4%** em 12 meses

+1,4% no trimestre

PF **+11,7%** em 12 meses

+6,9% no trimestre

PDD Expandida*

R$ 4,6 bilhões

-18,3% no trimestre

+14,7% em 12 meses (4T20 x 4T19)

Índice de cobertura 90 dias*

402,8%

Inadimplência 90 dias*

2,2%

*4T20

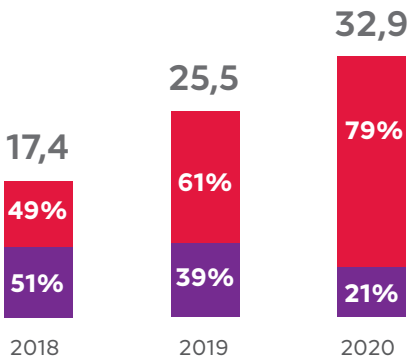
Respostas **rápidas**

Impulsionados pela necessidade de isolamento social, evoluímos muito rapidamente em nossos Canais Digitais, com um crescimento de 11% quando comparado ao ano anterior, e uma queda de 62% nas transações realizadas em guichê de caixa.

Em 2020, do total de créditos liberados pela Organização, 25,3% foram feitos pelos Canais Digitais de maneira autônoma pelos clientes. Em relação a 2019, essa liberação cresceu 29% para pessoas físicas e 7% para pessoas jurídicas. Destaca-se o aumento de 18 p.p. na participação do canal Mobile para Pessoa Física (PF), passando de 61% do total de créditos liberados em 2019 para 79% em 2020.

Liberação de Crédito **nos Canais Digitais**

PF EM R$ BILHÕES



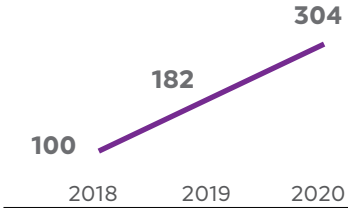
Mobile
Demais Canais Digitais

Destaques

Liberação de Crédito por Produto
2020 X 2019

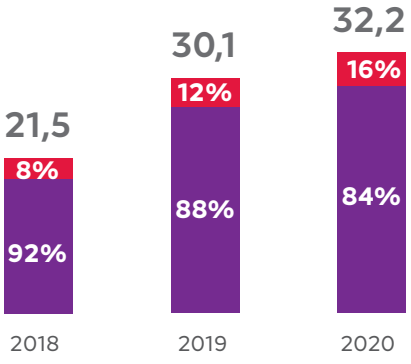
- Crédito Pessoal +4% (originação de 22,0 bi)
- Consignado +159% (originação de 10,6 bi)

Liberação de Crédito Canal Mobile PF



EVOLUÇÃO BASE 100

PJ EM R$ BILHÕES



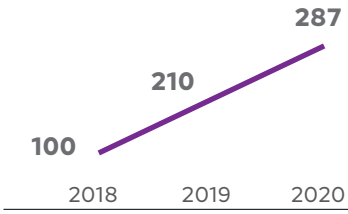
Mobile
Demais Canais Digitais

Destaques

Liberação de Crédito por Produto
2020 X 2019

- PRONAMPE* (originação de 2,7 bi)
  *Produção de set. 20 e dez. 20.
- Antecipação a fornecedores +13% (originação de 7,0 bi)

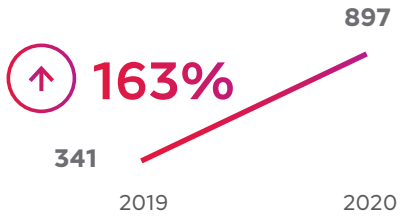
Liberação de Crédito Canal Mobile PJ



EVOLUÇÃO BASE 100

PF

ABERTURA DE CONTAS VIA *APP*
EM MILHARES



PJ

Até **dez. 20,** foram abertas mais de **82,4 mil** contas.

Além disso, foi lançado em maio de 2019 o aplicativo para contas PJ para MEI.

Varejo

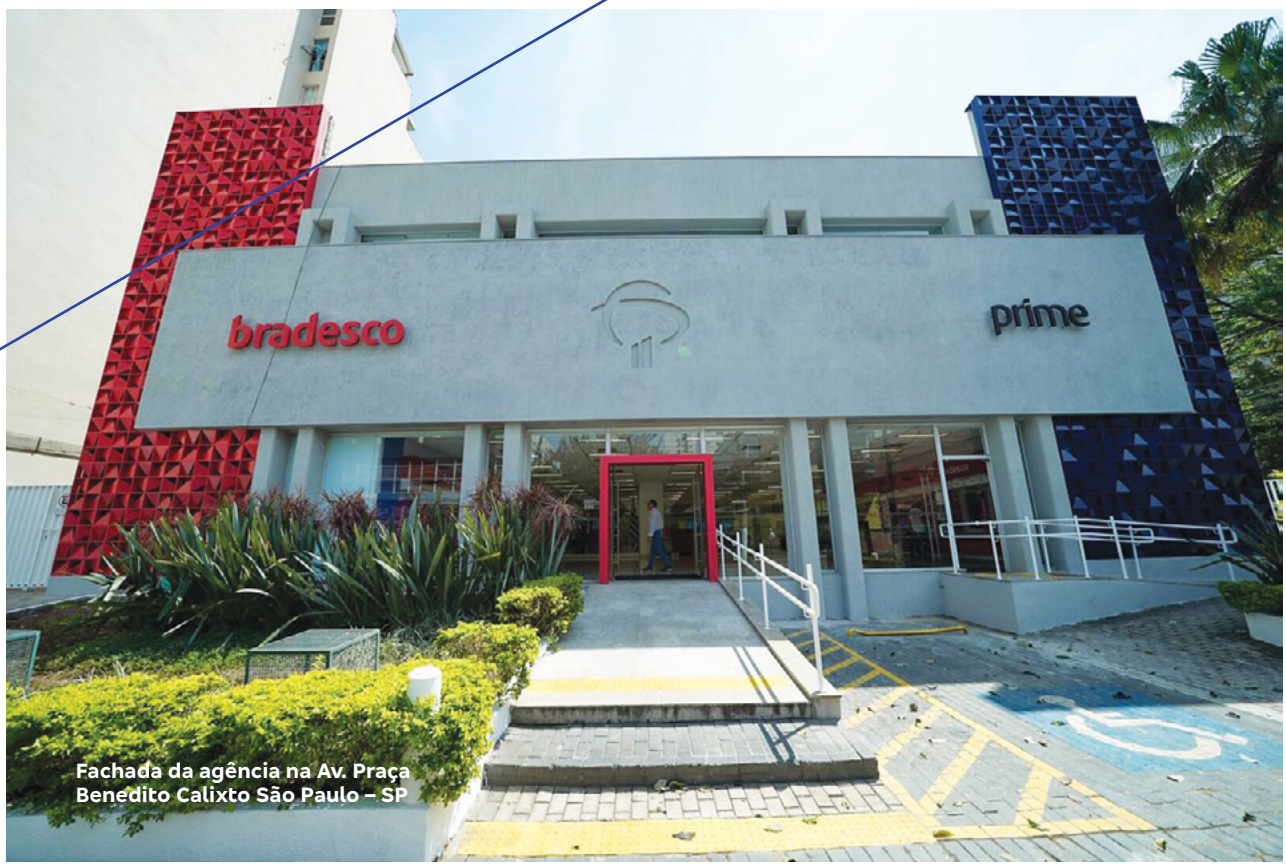
O segmento de Varejo organizou toda sua estrutura, com times trabalhando presencialmente nas agências e de forma remota, para garantir o melhor nível de atendimento aos clientes, prestando serviços essenciais à sociedade durante a pandemia. Implantou protocolos de segurança para proteger clientes e funcionários contra a covid-19 e apoiou clientes a honrarem seus compromissos e organizarem suas vidas financeiras.

Clientes Pessoa Física Exclusive receberam uma nova proposta de produtos e serviços baseada em seus momentos de vida.

Na Pessoa Jurídica, nossos gerentes tiveram uma atuação focada em apoiar os empresários a atravessar a pandemia com as melhores e mais adequadas soluções de crédito para garantir a continuidade dos negócios.

A Plataforma Microempreendedor Individual (MEI) teve incremento de acessos e foi decisiva apoiando clientes em suas necessidades.

As plataformas digitais ampliaram sua atuação e se tornaram ainda mais especializadas no atendimento aos clientes de maneira remota.



Fachada da agência na Av. Praça Benedito Calixto São Paulo – SP

Bradesco **Prime**

Voltado para pessoas de alta renda, o Prime tem como missão ser um banco digital e contemporâneo, focado em um modelo de relacionamento completo que se adapta ao perfil e à necessidade de cada pessoa. A partir de soluções personalizadas e avaliadas por profissionais qualificados, buscamos a principalidade do relacionamento com o cliente Prime, ao mesmo tempo que trabalhamos para atrair novas gerações de investidores.

Estamos evoluindo cada vez mais em nosso modelo de assessoria financeira, com a utilização de gerentes (responsáveis pelo relacionamento global do cliente) e especialistas em investimentos, que atuam focados em assessorar os clientes nas decisões de investimento, tanto em produtos próprios quanto de terceiros por meio da Ágora Investimentos. Para isso, trabalhamos fortemente na capacitação e treinamento desses profissionais para a gestão do patrimônio de nossos clientes, que buscam uma curadoria dos produtos ofertados e o conhecimento profundo do mercado para o atendimento de suas necessidades.

Outros diferenciais relevantes para este segmento são: linhas de crédito com taxas diferenciadas, soluções internacionais por meio do BAC Florida, programas de benefícios especiais, além de uma plataforma de negócios dedicada aos nossos clientes estrangeiros no Brasil, com atendimento fluente em inglês, francês, espanhol, mandarim e japonês.

Banco **de Atacado**

O segmento de Atacado também se reinventou na comunicação com o cliente por meio de uma nova plataforma mais personalizada, preditiva e integrada, gerando uma transformação na jornada comercial com a integração do CIB; Internacional e Câmbio; Bradesco Asset Management (BRAM); e Private, o que trouxe uma sinergia com a seguradora e com todo o grupo Bradesco, formando um sistema, algoritmos e processos com 150 indicadores e mais velocidade e qualidade na gestão de risco.

Bradesco **Seguros**

A aceleração digital na área de Seguros vem em ritmo crescente. Além disso, o modelo de vistoria prévia auto é 100% digital, respeitando necessidades especiais do corretor, do cliente e do veículo. O pagamento às oficinas referenciadas também é realizado de forma totalmente digital.

O reembolso digital para saúde já representa 90% do total e, em julho, os clientes também passaram a contar com a Telemedicina para atendimento remoto com profissionais com o uso da plataforma digital, proporcionando menor exposição a ambientes hospitalares. A iniciativa destaca-se pelo atendimento dos médicos da Novamed via videoconsulta, trazendo excelência no atendimento primário e acolhimento ao paciente com toda a segurança, sem que ele precise sair de casa.

As especialidades que compõem o serviço são: Cardiologia, Medicina de Família, Dermatologia; Endocrinologia; Gastroenterologia; Geriatria; Ginecologia e Obstetrícia (nesses casos, deverão ser pacientes da Novamed); e Pediatria.

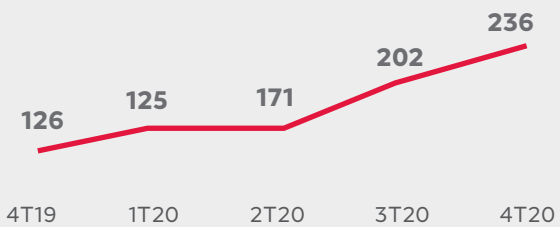
Desde o lançamento do serviço, 772 pacientes já utilizaram a telemedicina, tendo a possibilidade de contar com a praticidade e conveniência oferecidas no conforto do próprio lar.

Campanha Empresarial em Foco: para apoiar os clientes do segmento empresarial e possibilitar que mais empresas estejam protegidas neste momento em que a pandemia do novo coronavírus traz desafios aos negócios, a Bradesco Auto/Ramos Elementares (RE) lançou uma ação especial: a campanha promocional Empresarial em Foco. A iniciativa concede desconto de 15% em seguros novos, endossos ou renovações para o ramo empresarial.

Autovistoria de Automóvel e Autoinspeção de Residências: diante da impossibilidade da realização da vistoria de automóveis em posto fixo ou na residência do Segurado em razão do cenário de isolamento social, a autovistoria foi ampliada para todos os negócios de Auto Individual. Dessa forma, proprietários de todos os tipos de veículos (passeio, moto e carga) contam com essa facilidade. Após o corretor realizar a transmissão da proposta, o segurado recebe o link para realizar a autovistoria via SMS. Além disso, os clientes que possuem o Bradesco Residencial Sob Medida também passaram, em dezembro, a contar com essa facilidade.

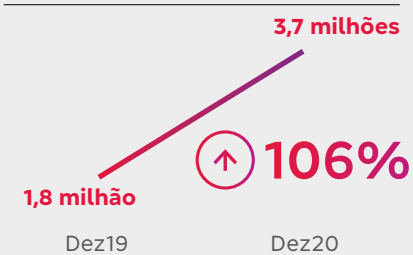
Em 2020, o Next passou a ser uma empresa ligada à Organização Bradesco, o que confere maior autonomia para implementação dos modelos que uma *fintech* precisa; a realização de movimentos importantes e estratégicos na busca pelo crescimento exponencial e sustentável; e o foco na principalidade de relação com o cliente. No fim do ano, atingiu a marca de 3,7 milhões de contas e mais de 730 milhões de transações realizadas, volume 95% superior ao ano anterior.

QUANTIDADE DE TRANSAÇÕES
EM MILHÕES



Crescimento médio de 17%

CONTAS



Fonte: Relatório de Análise Econômica Financeira 4TR, página 16.

PERFIL DOS CLIENTES

77%
Não eram contas Bradesco

70%
Entre 18 e 34 anos

4,8%
Churn

Marketplace **Bradesco**

O primeiro *marketplace* de vendas do sistema financeiro nacional criado em 2019 nasceu com potencial de atendimento a mais de 70 milhões de clientes, incluindo os públicos não correntistas e correntistas, que também poderão utilizar o canal para aquisição de produtos. Os 38 milhões de clientes não correntistas são o principal foco dessa plataforma.

Implantado no fim de 2019, o canal gerou grandes oportunidades de negócios, proporcionando importantes aprendizados nos modelos de propensão de consumo para esse público. Isso comprova o interesse nas ofertas em Canais Digitais e nos motiva a ampliar o nosso portfólio para atender às necessidades dos clientes. Nosso desafio é evoluir e aperfeiçoar essa plataforma, democratizando o acesso a produtos financeiros, favorecendo o proceso de inclusão financeira, a bancarização, o empreendedorismo e a mobilidade social.

Em 2020, esta iniciativa foi vencedora do prêmio Relatório Bancário de Transformação Digital da Catarino Brasileiro, na categoria Inclusão Bancária, com o case Marketplace Bradesco – Portal de Clientes Não Correntistas. Esse reconhecimento é o mais prestigiado do setor e evidencia suas melhores práticas.

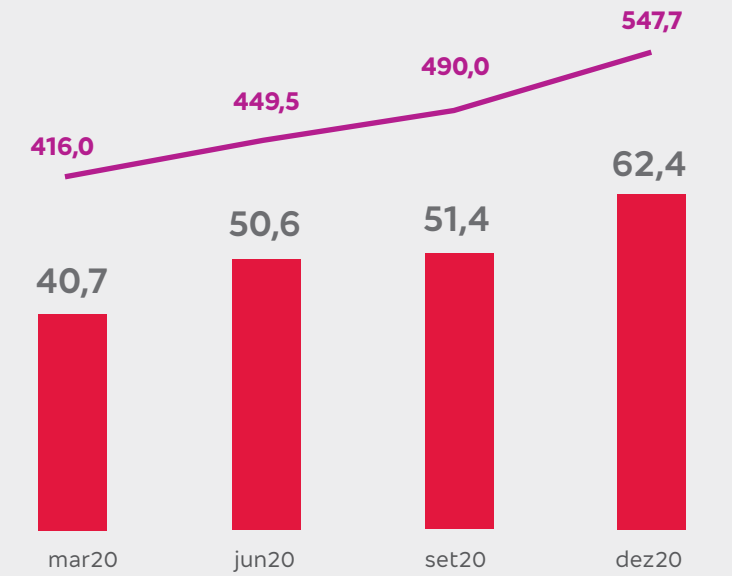
Agência Prime Alphaville – SP

Ágora **Investimentos**

Com assessoria personalizada aos clientes por meio de especialistas em investimentos, a Ágora – nossa plataforma aberta de produtos de investimento para correntistas e não correntistas – ocupou ao longo de 2020 a terceira posição no *ranking* de custódia da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão). Alcançamos, no fim de dezembro de 2020, a marca de mais de 547 mil investidores, com mais de R$ 62,4 bilhões de ativos sob custódia, e ultrapassamos a marca de R$ 151 bilhões negociados na B3 em 2020 por meio de mais de 4 milhões de transações no período.

COM A ÁGORA INVESTIMENTOS, ALCANÇAMOS, NO FIM DE DEZEMBRO DE 2020, A MARCA DE MAIS DE 547 MIL INVESTIDORES E OCUPAMOS A TERCEIRA POSIÇÃO NO *RANKING* DE CUSTÓDIA DA B3

CRESCIMENTO CONSISTENTE EM 2020
EM R$ BILHÕES



Ativos sob custódia
Quantidade de investidores (em milhares)

Fonte: Relatório de Análise Econômica e Financeira 4T20.

Variação mar. 20 X dez. 20

↑ 31,7%

↑ 53,3%

Foco **no Cliente**

A centralidade no cliente é o ponto que permeia toda a nossa estratégia, e no ano de 2020 não foi diferente. Entendemos que nossas negociações só perduram quando há confiança no negócio e quando sabemos exatamente com quem estamos falando. Estar focado no cliente é um requisito, uma decisão essencial em todas as estratégias do Bradesco.

O principal objetivo é garantir sempre a melhor experiência – presencial ou digital – e o maior nível de satisfação com nossa Organização. Para isso, possuímos uma estrutura segmentada e customizada para nossos clientes Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ), além de soluções digitais que tornam ainda mais amigáveis as interações cotidianas dos clientes com o banco.

Foco no cliente **desde a criação**

É importante ressaltar que, no Bradesco, o foco no cliente não começa apenas no atendimento, mas também na criação dos produtos. Nosso objetivo é entender cada vez mais as necessidades e oferecer produtos que se encaixam adequadamente a cada perfil. Em 2020, por exemplo, entendemos que era preciso oferecer não apenas atendimento nacional, mas regional na Bradesco Seguros. Dessa forma, criamos produtos diferenciados levando em conta a demanda. Outro exemplo é a criação de um pacote de educação financeira lúdico para crianças e adolescentes no nextJoy. Nossa intenção é oferecer um produto adequado para um segmento que já é nativo digital.

Acreditamos que centralizar o cliente é pensar em todas as etapas de sua jornada com o banco. A partir da criação e venda de produtos, surge uma relação focada em sua permanência e satisfação. Todos os processos usam cada vez mais tecnologia e são voltados a entender, atender, manter e satisfazer o cliente, garantindo sempre a melhor experiência.

Agência em Alphaville – SP

Inclusão **Financeira**

Ser um banco com foco no cliente é entender que existem demandas e necessidades variadas para cada público. Dessa forma, é importante destacar que nosso portfólio possui soluções pensadas e voltadas a empresas de pequeno e médio porte inseridas no contexto dos Arranjos Produtivos Locais (APLs), aglomerações de empresas e empreendimentos localizados em um mesmo território, que apresentam especialização produtiva e possuem alguma articulação e governança.

Somos a única organização privada do setor a participar dos grupos de trabalho para APLs, iniciativa do Governo Federal.

Outros exemplos são a nossa conta universitária, que pode ser aberta sem comprovação de renda e inclui produtos e serviços exclusivos, e a Click Conta Bradesco, voltada a jovens de até 17 anos. Também temos a conta MEI, com vantagens exclusivas para os microempreendedores brasileiros.

Além dos produtos, também oferecemos soluções para facilitar o acesso das pessoas ao sistema bancário e ao crédito. Por meio do Bradesco Expresso e dos postos de atendimento (PAs), estamos em pequenos municípios ou cidades afastadas, cuja oferta de serviços bancários ainda é baixa. Em 2020, o Bradesco registrou 1.411 PAs em cidades que não possuem agência de outra instituição financeira.

Portal **MEI**

Em 2018, o Bradesco lançou o Portal MEI como um provedor de serviços financeiros e não financeiros destinados aos microempreendedores individuais, formalizados ou não, para clientes e não clientes do Bradesco.

Com o propósito de impulsioná-los em suas trajetórias como empreendedores, auxiliamos com conteúdos sobre os benefícios de se formalizarem e gestão empresarial de seus negócios, como criação de loja virtual, emissão de notas fiscais, assessoria contábil, emissão da guia DAS (imposto do MEI), entre outros serviços. Além disso, oferecemos a possibilidade de abrir a Conta Digital MEI por meio do app Bradesco Net Empresa, com condições diferenciadas e aquisição de maquininhas para o MEI vender cada vez mais.

Educação financeira – página exclusiva com conteúdos sobre educação financeira elaborada a partir de estudos de *benchmark* nacional e internacional e testes com usuários, sendo que a base de seu conteúdo é a psicologia econômica. banco.bradesco/educacaofinanceira

Educação Financeira

A Unibrad realiza programas de educação financeira para líderes e funcionários da Organização e para a população em geral, promovendo, de forma efetiva, a inclusão e acesso ao tema, democratizando as informações – em busca de uma sociedade com hábitos saudáveis de consumo, instituídos por meio de disciplina financeira – e visando à qualidade de vida e ao bem-estar financeiro das pessoas.

ALCANCE AMPLO: AS AÇÕES DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA ESTÃO DISPONÍVEIS PARA O SETOR PRIVADO, O PÚBLICO E TERCEIRO SETOR.

A UNIBRAD POSSUI 39 SOLUÇÕES DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA EM SEU PORTFÓLIO, DISPONIBILIZADAS DE MANEIRA PRESENCIAL OU DIGITAL.

Destaques de Soluções para o Público Interno:

- **Educação Financeira em Suas Mãos:** tem como objetivo ajudar as pessoas a refletirem, administrarem as finanças pessoais e fazerem boas escolhas de consumo e de investimentos, além de ensinar a manusear ferramentas que proporcionam um melhor controle financeiro.

- **Educação Financeira para Líderes:** visa orientar a equipe a respeito do tema educação financeira e de sua importância para a sociedade, além de mostrar aos seus liderados os cuidados necessários na administração de suas finanças pessoais.

- **Como se Preparar Financeiramente para Aposentadoria:** a proposta é contribuir para a cultura do uso racional do dinheiro, instruindo o público sobre a importância de controlar gastos e de fazer um orçamento familiar no presente para não comprometer o futuro.

- **Quem Sonha Poupa! Pais & Filhos:** foi elaborado para promover a mudança de comportamento familiar em relação ao uso do dinheiro por meio de atividades e oficinas.

- **Multiplicadores de Educação Financeira:** objetiva capacitar os gerentes de contas PF a atuar como multiplicadores dos conceitos de finanças pessoais para conscientizar clientes, familiares e membros da comunidade sobre os benefícios de se construir uma vida financeira mais equilibrada.

Destaques de soluções para o público externo:

- **Palestras de Educação Financeira:** elaboradas para demonstrar de forma simples e lúdica que criar e manter um orçamento familiar é algo que está ao alcance de qualquer pessoa. Durante as palestras, são também distribuídas as cartilhas Cuide Bem do Seu Dinheiro, que trazem orientações sobre o tema. Em 2020, foi disponibilizada a palestra Educação Financeira em Tempos de Crise, com dicas práticas para passar por este momento de pandemia. Foram mais de 2.600 participações em empresas de todo o País.

- **Portal de Educação Financeira:** aberto ao público em geral, o Portal traz aos usuários as melhores práticas de controle orçamentário e contratação de produtos e serviços. Ele está disponível no site principal do Banco e tem, entre seus destaques, os itens Crédito Responsável, Estou no Vermelho, Despesas, Rendimentos, Dinheiro em Família, Meus Projetos, Produtos Financeiros e Ferramentas. Tudo com *layout* acessível para pessoas com deficiência visual e a possibilidade de se adequar a qualquer dispositivo móvel, ampliando, assim, as possibilidades de acesso a diversas informações relevantes sobre educação financeira e inclusão bancária.

- **Série Na Real:** parceria firmada entre o Bradesco e o LIT, plataforma de aprendizagem digital da Saint Paul Escola de Negócios, que disponibiliza gratuitamente conteúdos sobre finanças pessoais. Com curadoria, tecnologia de ponta e didática dos professores da Saint Paul, a proposta busca ensinar aos participantes o caminho para manter uma relação saudável com seu dinheiro. Os vídeos podem ser acessados por meio de aplicativo *mobile* e pelo computador, a qualquer hora e lugar.

- **Parceria com Fundação Amazonas Sustentável:** com o apoio do Bradesco, a Unibrad atua em um projeto em parceria com a Fundação Amazonas Sustentável (FAS), que promove ações sobre empreendedorismo e educação financeira em 16 unidades de conservação no Amazonas.

- **NextJoy:** em parceria com o Banco Next, desenvolvemos conteúdos de educação financeira, com a finalidade de orientarmos crianças e adolescentes, sendo os últimos jovens clientes de contas digitais do Next. As trilhas educacionais são elaboradas por pedagogos, com atividades propostas para jovens entre 3 e 17 anos.

Cidadania e **Filantropia**

Por meio do Investimento Social Privado, a Organização Bradesco também apoia projetos e iniciativas em todo o território brasileiro, contribuindo com o desenvolvimento socioeconômico e com a preservação e conscientização ambiental de milhares de pessoas.

Toda atuação na agenda de Investimento Social segue as diretrizes estabelecidas pelas seguintes políticas e norma:

- **Política Corporativa de Doações** (https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/80f2e993-0a30-421a-9470-a4d5c8ad5e9f/38c4d2f9-9478-44fc-8267-fca8c7102625?origin=1)

- **Política de Patrocínios** (https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/80f2e993-0a30-421a-9470-a4d5c8ad5e9f/887adc5c-0e8b-4758-acd1-b4871e9c0087?origin=1)

- **Norma de Doações e Patrocínios** (https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/80f2e993-0a30-421a-9470-a4d5c8ad5e9f/740e96f9-8985-4910-a77a-ccefb096f1d9?origin=1)

Em 2020, investimos em diversos projetos e iniciativas por meio de doações e patrocínios realizados pela Organização e por meio de verbas incentivas advindas de benefícios fiscais com foco nos setores de saúde (PRONON e PRONAS), idoso, esporte, educação (FUMCAD) e cultura (Rouanet). Entre os projetos apoiados, destacamos:

Esporte e educação: aulas de vôlei e basquete como atividade de apoio ao desenvolvimento de meninas a partir de 8 anos, com orientações para prevenção do uso de drogas e gravidez na adolescência, além de plano de saúde, transporte, alimentação e bolsa-auxílio, entre outros benefícios para as participantes. As aulas acontecem em escolas da Fundação Bradesco, centros esportivos municipais, escolas estaduais e particulares e no Centro de Desenvolvimento Esportivo, em Osasco (SP).

Educação Musical: o Bradesco promove o desenvolvimento psicossocial de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, acolhidas em seis instituições parceiras de Curitiba e região metropolitana, oferecendo plano de saúde e atividades gratuitas de educação musical (como coral infantojuvenil), que estimulam o autoconhecimento, a criatividade, a socialização e a interação entre os participantes. Em 2020, o programa beneficiou 292 crianças e adolescentes.

SOS Mata Atlântica: a parceria com o Bradesco, desde 1989, tem como objetivo promover ações de preservação e conservação do bioma Mata Atlântica.

Fundação Amazonas Sustentável (FAS): em mais de uma década de parceria, a Organização Bradesco, em parceria com a FAS, atua no bioma Amazônia promovendo ações de educação e conservação ambiental, educação, inclusão financeira e empreendedorismo. A FAS tem como missão contribuir para a conservação ambiental da Amazônia por meio da valorização da floresta em pé e de sua biodiversidade e da melhoria da qualidade de vida das comunidades ribeirinhas, o que beneficia 647 comunidades em 16 áreas protegidas.

Acelerando **Esforços**

O fato de termos o cliente no centro de nossas decisões permitiu que estivéssemos preparados para as muitas demandas que o ano de pandemia trouxe. Ainda assim, algumas prioridades precisaram ser repensadas, já que a atenção passou a estar voltada à saúde não apenas financeira das pessoas, mas também à física.

Com o uso de dados, conseguimos ter uma atuação mais precisa na oferta de produtos, segmentando de forma mais adequada os públicos e procurando atender com excelência as necessidades específicas de cada cliente.

Doações Sociais **e Incentivadas**

A Organização Bradesco segue comprometida com questões sociais, investindo, por meio do processo de Doação Social, em diversos projetos que atendem às necessidades da sociedade e em ações voltadas para educação, saúde e cultura.

Mantendo as questões relacionadas à sustentabilidade alinhadas ao nosso propósito, demonstramos preocupação em atingir todas as esferas da sociedade, identificando seus gaps no quesito social para contribuirmos com a promoção de igualdade de oportunidades; realização pessoal e coletiva; e como o meio de se construir uma sociedade mais digna, justa e produtiva.

As doações incentivadas foram direcionadas para o financiamento de programas específicos:

- **Projetos apoiados pelo ECA (Estatuto da Criança e Adolescente)**
  Voltados para o desenvolvimento dos programas de proteção e bem-estar da população infantojuvenil ameaçada ou violada em seus direitos.

- **Idoso**
  Voltado para projetos que asseguram os direitos sociais do idoso e para que sejam criadas condições que promovam sua autonomia, integração e efetiva participação na sociedade.

- **Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)**
  Voltado para projetos que têm como objetivo ampliar a oferta dos serviços de saúde na área oncológica; apoiar a formação, treinamento e aperfeiçoamento de recursos humanos; realizar pesquisas; e desenvolver ações de prevenção e combate ao câncer.

MAIS DE 5 MILHÕES E 500 MIL ACESSOS NO PORTAL DO PROJETO VIVA LONGEVIDADE DO GRUPO BRADESCO SEGUROS

Ações Sociais do Grupo Bradesco Seguros

Projeto Viva Longevidade

No portal Viva a Longevidade (vivaalongevidade.com.br), são divulgados conteúdos periodicamente com dicas, reflexões e histórias inspiradoras para quem quer começar agora a viver mais e melhor. Em 2020, o portal alcançou mais de 5 milhões e 500 mil acessos e mais de 1.500 conteúdos publicados.

Circuito Cultural Bradesco Seguros

Patrocínio para peças teatrais, exposições e espetáculos de dança e música, Em 2020, devido à pandemia, foram realizados em um novo formato digital com transmissões dos espetáculos "Simples Assim" e "Loloucas" no YouTube da Bradesco Seguros, com conteúdos digitais do musical "A Cor Púrpura" e do "Museu de Arte do Rio" no Instagram da Bradesco Seguros.

Doações e Patrocínios

Contamos ainda com a norma de Doações e Patrocínios, que tem por objetivo garantir governança adequada e transparente em todas as ações de doações e patrocínios realizadas pelas empresas do Grupo Bradesco Seguros e BSP Empreendimentos Imobiliários, que são promovidos como parte do comprometimento com a sociedade, devendo estar em linha com seus princípios e valores, sendo conduzidos com honestidade e integridade.

Projeto Integração **Empresa-Escola**

Desde 2004, o grupo mantém o Projeto Integração Empresa-Escola (PIEE), atuando em conjunto com a Fundação Bradesco com crianças do bairro Rio Comprido, na cidade do Rio de Janeiro. Com 858 vagas, inclui práticas culturais e esportivas, além de ações socioambientais. Em 2020, 921 crianças foram beneficiadas antes da pandemia. Para não deixarmos as crianças sem atividades durante o surto de covid-19, criamos, em junho, uma plataforma on-line na qual os professores postavam aulas para serem feitas em casa com os responsáveis. Tivemos a criação de 868 contas para acessar a plataforma e mais de 200 aulas postadas.

Customer **Experience (CX)**

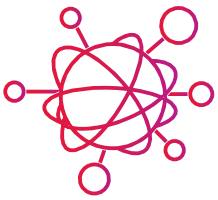
Em português, "experiência do consumidor", trata-se de uma estratégia que coloca o cliente no centro da experiência, atendendo suas dores e necessidades. É a área de atuação humana que estuda comportamento; testa hipóteses; recomenda os melhores caminhos para os produtos e serviços; e mede a *performance* dos canais buscando atender e superar a expectativa das pessoas.

A atuação acontece visando à experiência do cliente, seja a partir dos canais de contato direto ou por meio da experiência do gerente, que reflete diretamente no processo e no relacionamento com o cliente final durante a contratação, uso e pós-venda de um produto.

Pensar CX é utilizar User Experience (UX) do começo ao fim de um produto, serviço e/ou canal e é também a forma mais eficiente de levar para nossos clientes uma jornada que atenda suas necessidades, alinhada ao nosso negócio e à viabilidade técnica, tripé fundamental de qualquer solução.

A área de UX Studio tem como propósito estudar, planejar, coordenar e criar estratégias e soluções de UX; jornadas e interfaces gráficas e voz que resolvam os desafios do negócio e necessidade das pessoas, proporcionando assim a melhor experiência de forma corporativa, visando todos os pontos de contato – físicos e digitais – do cliente e possível cliente Bradesco em seus canais corporativos.

Para isso, atuamos com toda nossa estrutura de time: UX Lead, UX Strategist, UX Research, UX Design, UX Writing, VUX e UX Inclusion em mais de 93 *squads*, distribuídas em vilas e nas iniciativas do departamento em busca de jornadas fluidas e que entreguem a experiência de ponta a ponta para as pessoas.



CONECTADOS

ESTAMOS PRESENTES NO FACEBOOK, TWITTER, LINKEDIN, INSTAGRAM, SPOTIFY, TIKTOK E YOUTUBE, NO QUAL ULTRAPASSAMOS OS 4 MILHÕES DE INSCRITOS E 3 BILHÕES DE VISUALIZAÇÕES ACUMULADAS DESDE 2006.

Canais de **Atendimento**

Além das redes sociais, possuímos diversos canais de atendimento pensados para facilitar o acesso de nossos clientes aos nossos serviços e informações. Destaque para o atendimento acessível à pessoa com deficiência auditiva e de fala realizado via Telecommunications Device for the Deaf (TDD) ou em tradução equivalente.

Além da métrica, **uma transformação cultural**

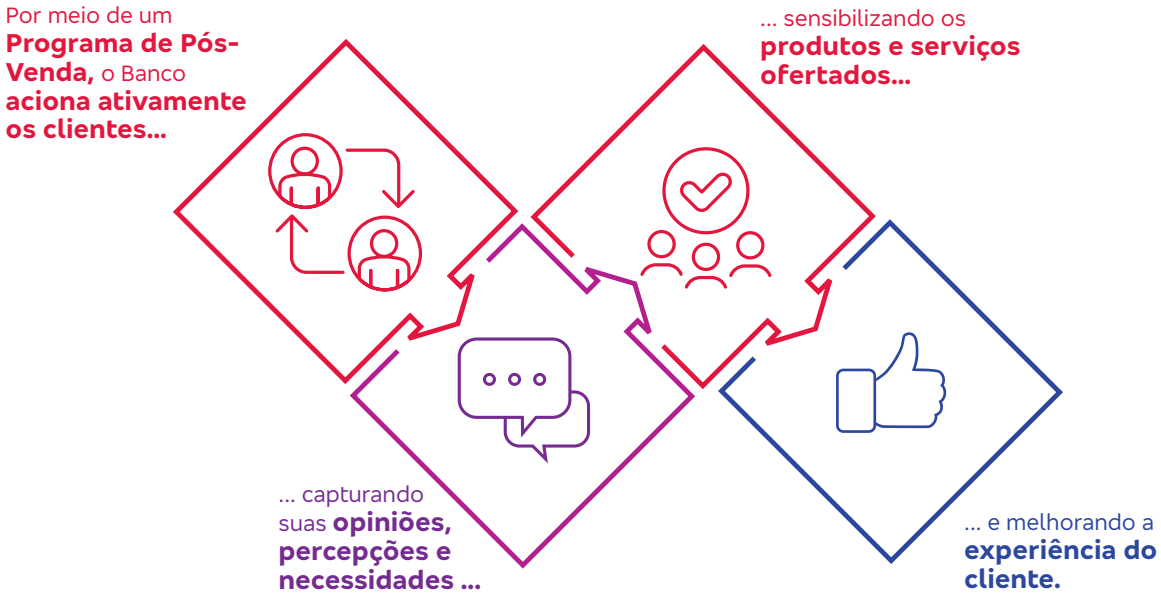
Para nós, o cliente é o protagonista e está no centro de todas as nossas ações. Para uma compreensão ampla das necessidades dos clientes e dos níveis de satisfação, usamos o Net Promoter Score (NPS), presente no Bradesco desde 2017. Consagrado pelo uso e pelos resultados, o NPS avalia o grau de recomendação e a lealdade dos clientes no relacionamento com o Banco, canais de atendimento, produtos e serviços oferecidos.

Em 2020 ampliamos o NPS System, consolidando uma cultura de escuta constante ao cliente como pilar fundamental do plano estratégico da Organização. Essa voz é capturada via pesquisa (NPS) e contatos diretos dos funcionários das áreas com os clientes (realizados por todos os níveis da Organização, desde a linha de frente do atendimento até os executivos dos departamentos), para identificar as causas-raiz para as razões de recomendação ou não recomendação de nossos produtos e serviços. Com esses subsídios, temos condições de agir estrategicamente na melhoria da experiência do cliente de forma contínua e escalável por meio de discussões em fóruns estruturados e recorrentes, nos quais são definidos e posteriormente executados os planos de ação.

Feedback, Aprendizado **e Melhoria Contínua**

O Pós-Venda Corporativo para Ouvir o Cliente

Em linha com nosso pilar estratégico de ter o cliente no centro, também instituímos o pós-venda corporativo com o objetivo de otimizar capturas de percepções dos clientes para verificar o grau de satisfação e providenciar, se necessário, melhorias em produtos e serviços. Ele é pautado em uma estratégia de cooperação entre todas as áreas da Organização.



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

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

Esses resultados servem como alavanca em toda a jornada do cliente, de forma a nortear o relacionamento e a oferta para obter sustentabilidade nos negócios com nossos clientes, sendo acompanhados pela alta administração.

É tornar nosso atendimento o diferencial para que o cliente se torne nosso fã. É considerar que, sem confiança como fundamento, não há relação entre cliente e empresa que possa ser duradoura. Essa premissa norteia o dia a dia de todos os funcionários.

Comitê Executivo de Conduta no Relacionamento com o Cliente

Comissão de Conduta no Relacionamento com o Cliente

Operacional

Customer Relationship **Management (CRM) 2.0**

Desenvolvido em parceria com a Salesforce, esse programa tem como objetivo transformar a experiência dos nossos clientes nas suas interações com o banco por meio de uma profunda reestruturação de processos, governança e tecnologia de CRM conciliado com o uso intensivo de dados em tempo real, *analytics*, metodologias de testes e otimizações.

Parte integrante de um movimento maior de transformação digital concebido pelo banco, esse programa viabilizará um melhor entendimento das necessidades e preferências dos nossos clientes proporcionando uma interação mais personalizada e contextualizada com o uso de *omnichannel*.

Com implementações relevantes em 2020, o programa viabilizou ações estratégicas para o banco, como prorrogações de empréstimo, PIX, ações emergenciais relacionadas a covid-19, além de ações de relacionamento, ativação, retenção, entre outras iniciativas.

Experiência personalizada: 88% mais contatos qualificados nos últimos 6 meses, resultando em 11% de aumento na participação das vendas totais da Organização do ano.

Evolução na abordagem digital: Além de ser o banco mais lembrado, o Bradesco ficou em primeiro lugar em cadastramentos da chave PIX.

Clientecentrismo: ganhos relevantes de escala, controle e gestão nos contatos ativos com nossos clientes.

Integração nos **diversos canais**

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

Mesmo com esse avanço, não deixamos de lado a importância de nossa capilaridade e alcance presencial: atualmente contamos com 3.395 agências de nossos diversos segmentos, 79.870 postos de atendimento, 39.100 mil correspondentes bancários e 54.522 máquinas de autoatendimento, sendo 30.694 máquinas Bradesco e 23.828 máquinas da rede compartilhada – Banco24Horas. Além disso, o Bradesco Expresso oferece um modelo de experiência bancária completa aos clientes e responde por 1.571.344 de contas abertas no Bradesco.

Em relação a 2019, houve um crescimento de 2,7 milhões de clientes com perfil digital[6]. Em 2020, temos 21,2 milhões de clientes com esse perfil.

6. Considerados clientes que usaram canais Mobile e/ou Internet (PF e PJ).

Autonomia no **Atendimento**

Presente nas cinco regiões do Brasil, o canal de autoatendimento possibilita autonomia aos clientes, oferecendo um portfólio de produtos com uma navegação intuitiva e com foco na convergência digital, mantendo alta disponibilidade e capilaridade.

Atualmente são mais de 54 mil máquinas ativas, distribuídas entre rede própria e rede compartilhada – Banco24Horas –, 100% equipadas com a segurança da biometria. A segurança na palma da mão agrega, além de comodidade na Prova de Vida para clientes INSS, agilidade para efetuar as mais diversas transações sem cartão, como a ativação de *token* no celular e o acesso de procuradores de contas PF sem necessidade da presença de um funcionário.

Temos serviços que nos colocam em posição de pioneirismo, como as máquinas de reciclagem de cédulas que possibilitam o depósito em dinheiro com crédito imediato na conta do favorecido, dispensando o uso de envelope (reduzindo custo com consumíveis), e serviços disruptivos, como compra de dólar e euro – 2 moedas em uma só máquina.

Para priorizar a experiência do cliente, o autoatendimento Bradesco também disponibiliza funcionalidades que facilitam o seu dia a dia, como: saque com possibilidade de escolha de notas, o saque rápido e envio do comprovante por e-mail.

Ações focadas nas **demandas dos clientes**

Ações de reposicionamento na categoria Prime buscamos atrair novas gerações por meio de **instrumentos** de **crédito**. Um destaque é o **crédito imobiliário**.

Nossos gerentes atuam em conjunto com analistas de investimento para **assessorar** os **clientes**. O foco é conhecer profundamente as necessidades de cada um.

Novo *internet banking* nova **interface**, **usabilidade e disponibilização dos recursos**, nos quais o usuário pode personalizar sua tela inicial com as funcionalidades que considerar mais importantes, proporcionando assim uma melhor **experiência no canal**.

Ágora Investimentos é uma plataforma de investimentos aberta para **correntistas** e **não correntistas** e, além de estar presente no **site ou *app*** da Ágora Investimentos, também está nos ***apps* Bradesco**, **Next** e ***internet banking* Bradesco**, assegurando amplas possibilidades de investimento com produtos próprios e de terceiros.

Novo *app* Bradesco com o *layout* mais **moderno e atrativo**, **personalizado** de acordo com o seguimento da conta do cliente, podendo escolher a transação que será fixada na tela principal.

Disney+ contratação da assinatura da plataforma de *streaming* por meio do ***app* Bradesco**, ***internet banking*** e ***app* Bradesco Cartões** com condições diferenciadas.

Expansão da oferta para atender às demandas passamos a oferecer **investimentos internacionais** por meio do **BAC Florida Bank**.

PIX disponibilizadas as funcionalidades do produto em todos os **canais** do **Bradesco**, é possível realizar a adesão, exclusão, portabilidade, reivindicação das **chaves Pix** e/ou **transações para as contas PF e PJ**. No **crédito Pix**, o cliente pode concluir as transferências mesmo se estiver sem saldo por meio de solução de crédito e de forma on-line.

Tecnologia e **Inovação**

Somos um banco pioneiro, motivado pela mudança e pela busca do novo, antecipando tendências e transformando os desafios em oportunidades para que possamos sempre ir além.

A realidade com que nos deparamos todos os dias é desafiadora e traz mudanças de comportamento em todas as camadas da sociedade. Por isso, o uso intensivo da tecnologia que nos desafia tem sido fundamental para que possamos conhecer melhor nossos clientes para oferecer soluções mais contextualizadas ao seu dia a dia e personalizadas para suas necessidades, agregando valor a sua jornada e nos posicionando à frente nesta nova era, que impõe cada vez mais agilidade e simplicidade.

A tecnologia e a inovação desempenham um papel preponderante em nossos negócios. O uso analítico de dados, a inteligência artificial e outras tecnologias têm nos permitido evoluir nas experiências ofertadas nos últimos anos. Nossa equipe atua de forma multidisciplinar em diversos projetos disruptivos, com base no conceito de *user experience* e com entregas de valor de produtos e serviços cada vez mais amigáveis e simplificadas, experimentadas dia após dia pelos clientes do Bradesco. Nossos investimentos em tecnologia chegam a R$ 6 bilhões por ano.

Brain (Bradesco Inteligência de Negócios)

Focado em produtos e soluções de crédito, utilizando *advanced analytics* em tempo real aplicada em escala, a iniciativa mapeia as necessidades dos nossos clientes para responder com o melhor produto, limite e preço, considerando as condições e contexto de cada um, com abordagem fluída e multicanal. As entregas são relacionadas a refinanciamentos, prorrogação de parcelas, renegociações e contratações nos canais para apoiar na reorganização financeira, muito utilizada para crédito emergencial durante a pandemia, assim como lançamento de novos produtos e evoluções de jornadas.

BIA

A BIA (Bradesco Inteligência Artificial) tem ajudado cada vez mais a facilitar a vida financeira das pessoas. Até 2020, ela registrou 671 milhões de interações e passou a atender os pedidos no primeiro atendimento do Fone Fácil, além de ter auxiliado com cadastros da chave PIX, informações sobre prorrogação de empréstimos e orientações durante a pandemia. Incrementamos as habilidades transacionais e de conversação da BIA, orientando, pelo WhatsApp, transações no Home Broker e auxiliando os clientes que estão iniciando operações na bolsa com esclarecimentos de compra e venda de ações, agendamento de ordens, subscrição de ações e consulta e bloqueio de limites. Além disso, para entender melhor a necessidade do cliente e dar respostas acuradas, desenvolvemos a memória de curto prazo da BIA e a interpretação da voz para entender a intenção dos clientes.

Bitz

Lançado oficialmente no mercado em setembro de 2020, o Bitz é uma carteira digital que possui uma conta pagamento grátis, com rendimento do saldo de 100% do CDI. O aplicativo conta com funcionalidades como: pagar e receber pelo celular, TEDs gratuitas, recarga de celular, cartão de débito e cartão virtual para realizar compras na internet e nos aplicativos mais usados do País. Além disso, todas as compras com o cartão Bitz geram *cashback* para os clientes, como forma de incentivar a recorrência do meio de pagamento. Como uma *startup*, o Bitz vai operar com a agilidade necessária para avançar em sua categoria.

Fone Fácil

Ações emergenciais durante a pandemia: mensagens orientativas nas URAS das principais Centrais de Atendimento, informando o funcionamento das agências e a *hashtag* #Aguentefirme; alteração de horário das centrais e maior concentração de atendentes do Fone Fácil durante horário comercial; prorrogação de dívidas pelo Fone Fácil; e suporte e auxílio de benefício emergencial.

Interfaces Digitais

Com investimento constante em nossos Canais Digitais para a melhorar a experiência dos nossos clientes, disponibilizamos o *app* único de acesso à conta para o cliente Pessoa Física, que reconhece o perfil do cliente e se ajusta automaticamente ao seu segmento, permitindo personalizar seu acesso inicial com os serviços mais utilizados, além de trazer novas soluções, como a contratação das aplicações em Letra de Crédito Imobiliário (LCI) e de planos de consórcio pelo celular e pela internet. No *app* Cartões, há a opção pelo parcelamento de suas faturas de maneira rápida, escolhendo o melhor plano, valor de entrada e a quantidade de parcelas. Para os clientes Pessoa Jurídica, expandimos continuamente

os autosserviços pelo celular ou Net Empresa, podendo realizar atualização de dados cadastrais com a captura digital de documentos, pagamento de contas com cartão de crédito e gerenciar limites para pagamento de boletos e contas de acordo com o segmento, sem ter que comparecer na agência para concluir as operações.
Em 2020 abrimos mais de 979,4 mil contas diretamente no *app* e 98% das transações no Banco foram realizados pelos canais Mobile, Internet, Autoatendimento e Contact Center.

Marketplace Bradesco

O Marketplace Bradesco alia a inovação e pioneirismo de mercado quanto à oferta de produtos bancários digitais de forma massificada. A oferta de produtos até então ocorria de forma descentralizada e com diferentes padrões. A iniciativa simboliza a inovação somada ao alcance da inclusão bancária, com:

- Foco na experiência dos clientes
- Maior interação
- Digitalização da experiência de vendas
- Abordagem personalizada
- Qualidade e conveniência oferecida aos clientes
- Atendimento a todos os segmentos e perfis de clientes

Next

O next é um banco 100% digital, uma plataforma disruptiva lançada em outubro de 2017 para complementar o ecossistema de soluções da Organização Bradesco e endereçar o mercado dos hiperconectados. Hoje, já soma mais de 3,7 milhões de clientes, sendo que 77% deles não eram correntistas Bradesco e 70% possuem entre 18 e 34 anos.
Em 2020, realizou importantes movimentos estratégicos, como: integração com a Ágora Investimentos, lançamento da conta nextJoy para menores em parceria com a Disney, lançamento da área de proteção, disponibilizando 4 modalidades de seguro, e desacoplamento – passando a atuar com CNPJ próprio, como uma empresa ligada da Organização Bradesco.

Open Banking

Com o Open Banking, os clientes poderão consultar seus dados bancários e realizar pagamentos com sua conta a partir de outras plataformas, não apenas pelos canais tradicionalmente oferecidos pelas instituições financeiras. Ele representa uma oportunidade de desenvolver novas parcerias com terceiros e de criar produtos e serviços que agreguem funcionalidades aos serviços financeiros já existentes, ampliando a proposta de valor aos clientes. Já usado no Bradesco com a plataforma Next, na Ágora Investimentos e na plataforma MEI (mei.bradesco), em 2020, por meio do uso de APIs, firmamos parceria com a OLX Brasil para financiamento imobiliário 100% digital.

PIX

Em novembro de 2020, o Bradesco lançou o Pix, meio de pagamento inovador criado pelo Banco Central do Brasil que permite pagar, transferir e receber a qualquer hora do dia, todos os dias do ano, até mesmo nos fins de semana e feriados, com crédito na conta do favorecido em poucos segundos. O Pix pode ser realizado a partir de uma conta-corrente, poupança ou de pagamento. As transações são realizadas informando apenas a chave Pix cadastrada (CPF/CNPJ, celular, e-mail e chave aleatória) ou QR *code* de forma on-line, por meio dos Canais Digitais. Até dezembro, foram cadastradas mais de 14,6 milhões de chaves. Além de todas as vantagens que esse novo sistema oferece por ser instantâneo e simples de usar, agregamos valor disponibilizando a possibilidade de contratação de crédito no PIX, em caso de insuficiência de saldo para transferência, com soluções ideais para o cliente resolver tudo on-line. Vale destacar que fomos o primeiro banco a inserir a oferta de crédito atrelada à jornada do Pix, na qual a oferta ocorre de forma contextualizada.

inovabra

Por meio do inovabra, constituímos um completo ecossistema de inovação, que fomenta a inovação dentro e fora do Bradesco por meio do trabalho colaborativo com funcionários, áreas de negócios, clientes, empresas, *startups*, parceiros tecnológicos, investidores e mentores com o objetivo de atender às necessidades dos nossos clientes e garantir a sustentabilidade dos negócios no longo prazo. O inovabra é composto por diversos programas de atuação complementar:

INOVABRA POLOS

Desde 2012 é o programa de inovação interna que incentiva nossos funcionários ao intraempreendedorismo, disseminando a cultura de inovação na Organização. Os projetos de inovação são priorizados, estruturados e conduzidos desde a etapa de concepção, passando por todo o processo de construção de *case* e validação do modelo de negócio. São mais de 200 profissionais de várias áreas de negócios, interagindo entre si e com *startups* externas, com foco em gerar soluções inovadoras para proporcionar melhores experiências aos nossos clientes.

INOVABRA VENTURES

Fundo de capital proprietário lançado em 2016, atualmente com R$ 400 milhões. Sua gestão é realizada pela área de Private Equity para investir em *startups* com tecnologias e/ou modelos de negócios inovadores, contribuindo para o crescimento do *valuation* dessas *startups* e para a ampliação do ambiente empreendedor, assim como – e principalmente – quando envolvem soluções que atendam às necessidades dos nossos clientes. Até o momento, dez *startups* foram investidas.

INOVABRA PESQUISA

Time multidisciplinar, com analistas e pesquisadores que estudam de maneira aprofundada novas tecnologias e modelos de negócio para manter a Organização na fronteira de conhecimento. Em constante interação com parceiros, universidades e institutos de pesquisa no Brasil e no exterior, a equipe apoia o inovabra com conhecimento específico para decisões sobre o portfólio de inovação. É responsável pela realização de pesquisas sobre tecnologias emergentes como inteligência artificial, *blockchain*, IoT, computação quântica, entre outros, bem com seus impactos e aplicações nos serviços e produtos financeiros.

O inovabra objetiva atender sempre, às necessidades dos nossos clientes garantindo a sustentabilidade dos negócios no longo prazo.

INOVABRA LAB

Inaugurado no fim de 2017, é um ambiente de 1,7 mil m² localizado no Núcleo Bradesco em Alphaville (SP), que centraliza 16 laboratórios das áreas de tecnologia, projetado para operar em um modelo de trabalho colaborativo com grandes parceiros de tecnologia, residentes nesse ambiente. O modelo proporciona ganhos em eficiência operacional, com a otimização e redução de até 60% nos prazos de certificação de novas tecnologias (*hardware* e *software*); prototipação; experimentação; provas de conceito; e lançamentos e soluções de novos desafios. Além disso, proporciona condições favoráveis para conectar as áreas de negócios com as áreas de TI e parceiros de tecnologia, aproximando a Organização das fronteiras de tecnologias emergentes. Até dezembro de 2020, foram concluídas 666 certificações e 115 POCs.

INOVABRA STARTUPS

Lançado em 2014, é um programa de inovação aberta e que possibilita parcerias estratégicas entre o Bradesco e *startups* que possuam soluções aplicáveis ou com possibilidade de adaptação aos serviços financeiros e não financeiros que possam ser ofertados ou utilizados por nossa Organização. Essas soluções são testadas no inovabra lab e já foram realizadas 69 provas de conceito, e ao todo 20 *startups* foram contratadas.

INOVABRA INTERNACIONAL

No início de 2018, inauguramos o inovabra internacional, programa estruturado em um ambiente de inovação sediado em Nova York e com conexões em Londres e que funciona como um radar no ecossistema de inovação e empreendedorismo global. Um time de funcionários dedicado trabalha em um espaço colaborativo em parceria com uma empresa especializada e 8 bancos globais, visando identificar soluções que agreguem valor aos negócios da Organização e acompanhar tendências de novos modelos de negócios, tecnológicos e comportamentais.

Espaço de coinovação inovabra *habitat*, localizado na Av. Angélica, no centro de São Paulo – SP

INOVABRA *HABITAT* E PLATAFORMA DIGITAL HUB

Em fevereiro de 2018, lançamos o inovabra *habitat*, um prédio com mais de 22 mil m², situado no grande centro econômico, de inovação e cultural da cidade de São Paulo: entre a avenida Angélica e a rua da Consolação, próximo à avenida Paulista, onde grandes empresas, *startups*, investidores e mentores trabalham de forma colaborativa para coinovar e gerar negócios. Fazem parte do ambiente mais de 174 *startups* e 78 grandes empresas, totalizando mais de 1,2 mil pessoas trabalhando de forma colaborativa para inovar. Além disso, até 2020 foram fechados mais de 400 contratos entre as empresas, *startups* residentes do espaço e o Bradesco.

Além de fomentar o universo de empreendedorismo no Brasil e a cultura de inovação nas organizações, o inovabra *habitat* tende a contribuir com o País na busca por uma posição de maior protagonismo na inovação global. Desde setembro de 2020, o modelo de operação do inovabra *habitat* foi ampliado também para o digital. O novo formato, complementar ao físico, pode abrigar *startups* e empresas de todo o país que queiram ter acesso à inovação aberta. A busca e conexão com outras *startups* de várias regiões do Brasil, para acessar oportunidades de negócio com o Bradesco e empresas parceiras do Banco, também são realizadas por meio da plataforma digital inovabra *hub*. Atualmente, são mais de 2,6 mil *startups* cadastradas que podem ser analisadas para participarem de desafios de negócios específicos.

Maior **Alcance**

O **inovabra *habitat*** também estabelece parcerias com outros centros de inovação no Brasil para conectar as demandas de negócios do Bradesco e das grandes empresas que têm relacionamento com o Banco e com o empreendedorismo inovador distribuído nas várias partes do País.

Os parceiros são escolhidos a partir do seu potencial de conectar os empreendedores em sua área de atuação, em seus diversos segmentos, além da qualificação da sua rede em termos de capital humano, tecnologia e inovação. Os centros com este perfil recebem a qualificação de "Parceiros inovabra" e passam a fazer parte do ecossistema de inovação do Bradesco. Atualmente, a ACATE, Porto Digital e o Hospital do Amor são parceiros inovabra.

Conheça mais sobre o inovabra em www.inovabra.com.br

Premiações **inovabra em 2020**

Efma-Accenture's Banking Innovation of the Month
Fevereiro, *case* M-Token

Prêmio Valor Inovação 2020
1ª posição – Bradesco no setor Bancos
9º lugar no *ranking* 2020

World's Best Financial Innovation Labs 2020
Case inovabra *habitat*

Prêmio Whow! de Inovação 2020
Bradesco – 3º lugar na categoria Bancos
Ágora Plataforma de investimentos – 3º lugar

Efma-Accenture's Banking Innovation of the Month
Maio, *case* Speech Analytics by Banco Bradesco

As Melhores da Dinheiro 2020
Bradesco ocupou o 2º lugar na categoria Bancos

Corporate Startup Stars Awards
Bradesco/inovabra

Top 100 Open Corps
Bradesco/inovabra

Empresas mais 2020
Bradesco ocupou o 2º lugar no setor serviços financeiros – bancos comerciais

16º Prêmio Relatório Bancário
Eficiência Operacional – *case*
Projeto Office 365°
Inclusão Financeira – *case*
Marketplace Bradesco

Personalidade Financeira de Inovação 2020
Fernando Moraes de Freitas

inovabra **em Números**

78 empresas residentes no ***habitat***

174 *startups* residentes no ***habitat***

+ de 6.900 pessoas trabalhando de forma colaborativa no ecossistema de inovação

430 contratos fechados entre as empresas, *startups* e Bradesco

20 *startups* contratadas

R$ 400 milhões de fundo de capital proprietário

10 *startups* investidas

184 provas de conceito realizadas no inovabra lab e *startups*

+ de 55 experimentações foram realizadas

666 certificações

+ de 1.800 empresas no ecossistema inovabra

2,6 mil *startups* cadastradas na plataforma **Digital Hub**

ATÉ 2020, FECHAMOS 430 CONTRATOS ENTRE AS EMPRESAS, *STARTUPS* E O BRADESCO; CONTAMOS COM 1.200 PESSOAS TRABALHANDO DE FORMA COLABORATIVA PARA INOVAR; E FECHAMOS O ANO COM 20 *STARTUPS* CONTRATADAS

Inovações implementadas com o apoio do inovabra:

Disney +
Primeiro projeto corporativo de comercialização de um produto não financeiro dentro dos canais Bradesco, foi desenvolvido com o apoio do inovabra, Cartões e Corporate e com a participação de diversas áreas do banco. O *case* trouxe o desafio de integração de um produto não financeiro ao banco e também a construção de um novo modelo de negócio com foco na experiência do cliente.

Pioneirismo no mercado financeiro com o uso de inteligência artificial em documentos complexos
O Bradesco é o primeiro banco no mercado financeiro a aplicar inteligência artificial na análise de documentos complexos, como procurações e contratos societários. Trata-se de uma aplicação composta por tecnologias como OCR, NLU e NLP, que formam uma solução automática para leitura e interpretação de documentos não estruturados, como contratos sociais e procurações.

A solução, implantada pelo departamento de Operações Centralizadas e com o apoio do inovabra, extrai as informações dos documentos e as interpreta a fim de realizar a análise de firmas e poderes. O aumento de eficiência no processo de análise contribuiu com:

- redução de custos operacionais;
- aumento da produtividade, fazendo que sejam produzidas mais análises com qualidade;
- escalabilidade para outros tipos de documentos que servem para demais operações financeiras;
- padronização no processo de análise e interpretação de documentos;
- aumento da qualidade, com redução de erros operacionais;
- redução no prazo de atendimento.

Plataforma de *checklist* digital
Desenvolvida com o apoio do inovabra e do departamento de Patrimônio, a solução garante a centralização e otimização do gerenciamento de obras e a gestão de não conformidades, além de simplificar a coleta e processamento de informações, tornando-os totalmente digital. O principal benefício foi a agilidade na aplicação de *checklists* e o ganho de tempo.

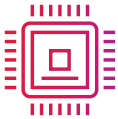
Comparativo de Fundos no Sistema de Investimentos (SINV)
Ferramenta desenvolvida no departamento de Investimento em conjunto com o inovabra com o objetivo de comparar todos os fundos de investimentos disponíveis no Brasil. Isso possibilita uma abordagem mais objetiva para os gerentes e especialistas de investimentos nas ofertas de produtos. A solução é de uso dos gerentes de Relacionamento e especialistas de investimentos, proporcionando agilidade e efetividade (além de um conteúdo educacional) no atendimento ao cliente investidor.

Como principais funcionalidades, a ferramenta disponibiliza duas formas de comparação entre os Fundos de Investimentos Bradesco e seus respectivos concorrentes por meio de recomendações.

Plataforma MEI, soluções para o microempreendedor individual
Contribuindo com o desenvolvimento do empreendedorismo no Brasil, a Plataforma MEI do Bradesco integra iniciativas de *open banking* na jornada dos empreendedores. A solução foi implementada com o apoio do inovabra, Varejo, DCPS e Bradesco Experience.

A plataforma MEI é uma iniciativa pioneira, com a missão de ser um ambiente provedor de serviços financeiros e não financeiros presentes no cotidiano do microempreendedor, concentrando em apenas um ambiente diversos serviços de informação sobre formalização, treinamentos, consultoria e atuação empreendedora, em parceria com *startups* e empresas especializadas no assunto.

Para os clientes MEI, disponibilizamos desde linhas de crédito pré-aprovadas e microcrédito até a facilidade na abertura de contas via *mobile*, além da comodidade do acesso aos serviços bancários e financeiros a um número cada vez maior de empreendedores, contribuindo para a promoção do desenvolvimento econômico do país; inclusão e educação financeira; e geração de trabalho digno para a sociedade. Além disso, aumenta o acesso das pequenas empresas aos serviços financeiros e ferramentas de apoio e gestão de seus negócios.



Inteligência Artificial para Redes Sociais
Trata-se de uma solução de *chatbot* especialista em redes sociais, com base em conhecimentos de linguagem natural, gramática, gírias/expressões, *hashtags* e *emojis*, que automatiza algumas das interações mais comuns no Facebook Messenger.

Considerando todas as plataformas de redes sociais, o Bradesco recebe, em média, 45 mil menções por mês. As mensagens são variadas: dúvidas, reclamações e sugestões sobre produtos e serviços do banco, campanhas, entre outros.

O maior volume de interações é via Facebook Messenger; por esse motivo, com o apoio do inovabra, o Bradesco Experience adotou o uso de *chatbot* neste canal. Além de mensagens de texto e *emojis*, o *bot* também é capaz de interpretar e responder a mensagens de áudio, o que contribui para um relacionamento ainda mais próximo e inclusivo.

Ao todo, o *bot* sozinho já é capaz de responder sobre mais de 100 temas. Em dezembro, alcançamos mais de 90% de acurácia, agilizando nosso atendimento em rede. A inteligência artificial utilizada permite a criação de conversas com contexto, memória e lógica para escolha das respostas mais apropriadas para cada questão.

Financiamento imobiliário 100% digital

Em julho de 2020, foi firmada parceria com a OLX Brasil para oferecer um novo recurso aos usuários da plataforma de compra e venda on-line: o financiamento imobiliário 100% digital.

A parceria destaca a importância estratégica do crédito imobiliário para o Bradesco, bem como o posicionamento do banco na jornada digital do produto. Dessa forma, foi possível integrar o banco e os sistemas OLX via APIs, o que possibilitou trazer benefícios como segurança dos dados e facilidade no envio de documentos, trazendo assim maior agilidade na contratação. A solução foi implantada com o apoio do inovabra e dos departamentos de Arquitetura de TI; Bradesco Experience; Empréstimo e Financiamentos; Gestão de dados; e Sistemas.

Cultura de inovação

Com o intuito de ampliar a cultura de inovação e apoiar o movimento de transformação da Organização, foi lançado em 2020 o Programa Ideação. O objetivo é habilitar todas as áreas do Bradesco para promover inovação em seus negócios por meio de um grupo de influenciadores que possa multiplicar o conhecimento e atitude de inovação e formar uma rede de transformação com impacto na cultura da Organização.

Toda semana o time é impactado por conteúdos com o objetivo de ampliar seu conhecimento sobre o ecossistema de inovação; radar de mercado nacional e internacional; atuação de áreas de negócio da Organização; *cases* de sucesso; e treinamentos e *workshops* de aplicação prática do conhecimento. Em dezembro de 2020, o grupo era formado por 239 influenciadores, representando 75% dos departamentos da Organização.

AO LONGO DO ANO FORAM FEITOS MAIS DE 108 *TALKS* E SESSÕES PRÁTICAS, COM MAIS DE 18 MIL PARTICIPANTES. O INOVABRA *HABITAT* É O EPICENTRO DA INICIATIVA E CRIAÇÃO DE VALOR DESSA COMUNIDADE, POR MEIO DA CONEXÃO DE TODO SEU ECOSSISTEMA COM FUNCIONÁRIOS DO BRADESCO POR INTERMÉDIO DE EVENTOS OU DA APRESENTAÇÃO DE *STARTUPS*.

Pessoas: **Nosso Time**

Trabalhamos continuamente para levar o melhor atendimento aos nossos clientes. Essa é a nossa grande missão. Para cumprir esse objetivo, contamos com nossa principal matéria-prima: o apoio, o talento e o comprometimento do nosso time. É por meio do potencial humano que conseguimos evoluir e conquistar resultados cada vez mais pautados na excelência.

Por isso, acreditamos e reconhecemos o valor da pluralidade, do respeito e da transparência em nossas relações. Investimos também no desenvolvimento e no crescimento de nossos 89.575 funcionários, assim como instigamos a partilha do conhecimento.

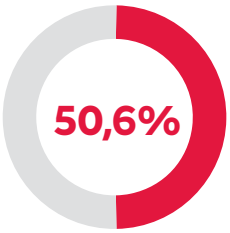
Também buscamos proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável e oferecer um pacote de remuneração e benefícios não apenas atrativos, mas também alinhados ao mercado. Tudo isso resulta em atração e retenção de talentos, engajamento e satisfação, que se refletem na nossa forma de trabalhar e atender os clientes.

INVESTIMOS NO DESENVOLVIMENTO E NO CRESCIMENTO DE NOSSOS MAIS DE

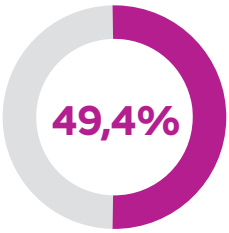
89 MIL FUNCIONÁRIOS

Nosso **Capital Humano**

GÊNERO



Feminino



Masculino

TEMPO DE SERVIÇO

29% até 5 anos

32% entre 6 e 10 anos

24% entre 11 e 20 anos

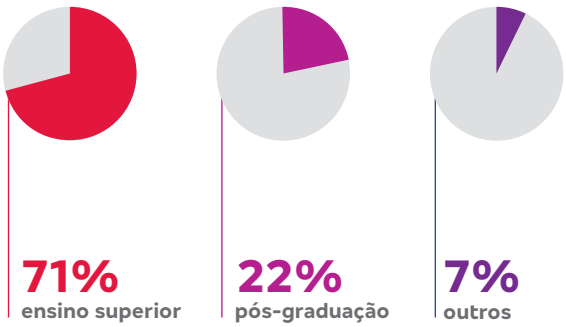
15% acima de 21 anos

TIPO DE CARGO

30% não comissionado

70% comissionado

FORMAÇÃO



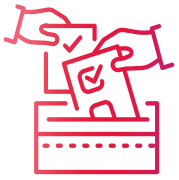
71% ensino superior

22% pós-graduação

7% outros

89.575 funcionários

Diversidade e Inclusão
Guiam Nossas Atividades



CONTAMOS COM UM COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE E DIVERSIDADE; GRUPO DE TRABALHO DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO; E GRUPOS DE AFINIDADE: DE GÊNERO, DE ACESSIBILIDADE, DE RAÇA/ETNIA, DE ORIENTAÇÃO SEXUAL E DE IDENTIDADE DE GÊNERO.

Acreditamos no poder do acolhimento e da promoção de dois atributos fundamentais em nossa Organização: a diversidade e a inclusão. Esses dois pilares ajudam a assegurar a sustentabilidade do nosso modelo de carreira interna. Dessa forma, provemos processos de seleção e capacitação e trabalhamos com diversas ações afirmativas, que permitem que todos tenham a chance de percorrer seu próprio caminho de crescimento profissional.

Por sua importância dentro da Organização, o tema está incorporado ao Código de Conduta Ética, na Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos e na Política de Diversidade e Inclusão.

Estabelecemos corporativamente uma robusta governança para diversidade e inclusão, que contribui para que o tema se mantenha estratégico para nossa Empresa. Do Comitê de Sustentabilidade e Diversidade participam importantes executivos da Organização, como o Presidente e o Presidente do Conselho de Administração.

O Grupo de Trabalho de Diversidade e Inclusão é formado por funcionários indicados e atua fortalecendo o tema nas atividades e negócios. Sustentando a pirâmide, os Grupos de Afinidades de Gênero; de Orientação Sexual e Identidade de Gênero; de Pessoas com Deficiência; e Étnico-racial são formados por funcionários que atuam voluntariamente na discussão, proposição de ações e consultoria sobre seus respectivos temas, reportando ao Grupo de Trabalho de Diversidade e Inclusão, do qual seus coordenadores são parte.

Unidos pelo mesmo propósito, o departamento de RH do Bradesco conta com uma área dedicada exclusivamente à gestão de Diversidade e Inclusão. A equipe de Gestão da Diversidade é responsável por zelar para que grupos sub-representados no mercado de trabalho tenham mais representatividade em nossos quadros de funcionários e possam desenvolver-se em um ambiente que preza pela real inclusão. A equipe atua, principalmente, em 4 pilares: Pessoa com Deficiência, Gênero, LGBTI+ e Raça/Etnia.

Mantemos um quadro de funcionários aliados pelo respeito e capacitados em diversidade e inclusão. Em 2012, o Treinet Diversidade inaugurou nossas soluções de aprendizado que abordam especificamente o tema. Atualmente, soluções como Vieses Inconscientes, Crescendo nas Diferenças e Diversidade como Estratégia de Liderança levam a seus participantes a oportunidade de refletir sobre os temas. A última delas está inserida na Trilha de Liderança, pela qual passam os líderes quando assumem sua primeira função de gestão para que estejam aptos a tomarem as melhores decisões na gestão de suas equipes.

Mais do que isso, o compromisso com a transformação faz com que o Bradesco amplie sua atuação, levando informação, reflexão e orientações práticas também para parceiros.

Com a escola de inglês Education First, oferecemos 1.000 bolsas para o estudo do idioma inglês para instituições parceiras voltadas à promoção da diversidade e da inclusão. A ideia é alavancar a empregabilidade de grupos geralmente minorizados no mercado de trabalho ou geralmente sub-representados, como pessoas negras, pessoas com deficiência, pessoas em vulnerabilidade social, pessoas transgêneros e mulheres em áreas de tecnologia, função comumente associada ao gênero masculino.

Em 2020, por meio da pesquisa FIA Employee Experience, fomos considerados um dos 100 Lugares Incríveis Para Trabalhar, devido à qualidade das nossas práticas de gestão de pessoas, o bom ambiente de trabalho, a liderança inspiradora e a boa gestão do nosso CEO. Entre mais de 300 empresas que participaram do projeto, fomos reconhecidos na categoria referente à empresa Mais Incrível em Diversidade e Inclusão.

A excelência de nossas práticas também nos rendeu destaque no Guia Exame de Diversidade, que avalia e reconhece as melhores iniciativas de diversidade e inclusão adotadas pelas empresas brasileiras. Nossas práticas foram consideradas acima da média no *ranking* geral e em iniciativas específicas para gênero, raça, pessoa com deficiência e público LGBTI+.

Raça/Etnia

Há 16 anos mantemos uma parceria de sucesso com a Faculdade Zumbi dos Palmares (FAZP), um dos mais robustos e constantes programas de inclusão social e de capacitação profissional do país. A partir do programa, contratamos estagiários para atuar em diferentes áreas de negócio. A Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad) também participa da iniciativa, colaborando com o desenvolvimento de competências dos jovens.

Desde sua implantação, mais de 450 jovens foram já atendidos. Após o término do período de estágio, sempre que há oportunidades abertas, a Organização reconhece aqueles que apresentaram avaliação positiva ao integrá-los ao quadro de funcionários. Os índices de efetivação são excelentes, chegando a 80% em algumas turmas.

Outro importante projeto é o Somamos – Rede de Inclusão pela Diversidade. Resultado da parceria entre Bradesco, INFI-Febraban, Ministério Público do Trabalho, Anbima, Faculdade Zumbi dos Palmares, Iniciativa Empresarial Pela Igualdade Racial e outros, o programa objetiva desenvolver capacitação profissional gratuita para jovens negras e negros, ampliando oportunidades no mercado de trabalho.

Em 2020, participamos da Feira de Profissões da FAZP, que promove, proporciona e amplia a capacitação social e intelectual dos alunos e dos participantes. Em nosso *stand*, diversos visitantes puderam obter informações sobre participação em nosso processo seletivo e conhecer oportunidades de carreira na Organização.

Também esse ano, fomos apoiadores do movimento e conferência AfroPresença, um encontro virtual entre poder público, setor privado e organizações nacionais e internacionais para promover empoderamento e mais oportunidades de emprego para a juventude negra. Estivemos presentes nos três dias de evento! Nossos profissionais inspiraram os participantes por meio de painéis sobre autoconhecimento, carreira, liderança, tecnologia, finanças, acessibilidade e outros.

Na Virada da Consciência 2020, evento que reúne diversas ações para a promoção e valorização da diversidade racial, fomos parte da Black Tek Fest – Feira de Experiências Tecnológicas, Inovação, Afroempreendedorismo e Negócios, com palestras como TI Como Oportunidade para Pessoas Negras e Apresentações no Universo On-line.

Além de patrocinadores das Jornadas da Diversidade, que realiza seminários sobre a diversidade racial no ambiente corporativo, o coordenador do Grupo de Afinidade AfroBra integrou o painel O Papel dos Comitês de Diversidade Racial nas Empresas: Práticas e Desafios.

Ainda, fomos patrocinadores e participamos do Fórum Sim à Igualdade Racial, realizado pelo Instituto Identidades do Brasil (ID_BR), que conecta profissionais negros às empresas que, como nós, atuam em prol da diversidade racial.

Permanecemos signatários da Iniciativa Empresarial Pela Igualdade Racial, plataforma de articulação entre empresas comprometidas em buscar um desempenho significativo na abordagem da temática étnico-racial. O Bradesco foi uma das empresas que liderou o *ranking* de inclusão racial em 2020. Fomos destaque no Índice de Inclusão Racial Empresarial, desenvolvido pelo DataZumbi, instituto de pesquisas da Faculdade Zumbi dos Palmares idealizado pela Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial em parceria com a Faculdade Zumbi dos Palmares e Afrobras.

Ainda em 2020, recebemos mais indicadores positivos sobre o impacto de nossas iniciativas. Fomos reconhecidos, pelo segundo ano consecutivo, no *ranking* Étnico-Racial organizado pelo Great Place to Work (GPTW), no qual somos considerados uma das melhores empresas étnico-racialis, e no Prêmio Sim à Igualdade Racial, conduzido pelo Instituto ID_BR e pelo GPTW.

26,5% **DE FUNCIONÁRIOS NEGROS**

Em 2020, um ano tão importante para a luta antirracista, levamos ao ar o encontro Bradesco de Vozes Brasileiras (Bravoz), um projeto multimídia para celebrar a música e a arte no Brasil, potencializando os artistas negros e o protagonismo em seus negócios. Em 20 de novembro, Dia da Consciência Negra, a série culminou em uma megalive em parceria com o YouTube. Só na live, foram mais de 2,5 milhões de visualizações e mais de 10 mil comentários.

Inclusão de Pessoas com Deficiência

Desde junho de 2020, todas as nossas campanhas são acessíveis para pessoas com deficiência visual e auditiva. Em linha com o propósito do Bradesco de promover a inclusão, todos os filmes publicitários têm versões com tradução e Llibras e legenda, além de audiodescrição, em uma *playlist* exclusiva no canal do Bradesco no YouTube. Dessa forma, o banco democratiza o acesso desse público ao conteúdo da marca.

Além disso, o Programa Bradesco de Capacitação à Pessoa com Deficiência, realizado por meio de uma sólida parceria com a Fundação Bradesco desde 2010, promove inclusão, igualdade de oportunidades e emancipação econômica, além de inserção e permanência no mercado de trabalho para profissionais com deficiência. Imediatamente após a admissão, os novos funcionários iniciam o curso de Gestão Bancária. Durante seis meses, eles são capacitados em aspectos teóricos e comportamentais, incluindo atividades práticas na rede de agências. Nesse período, eles já recebem remuneração e benefícios.

4.248
pessoas com deficiência

Em março de 2020, iniciamos a nova turma do Programa Bradesco de Capacitação à Pessoa com Deficiência, em uma ação de integração para conhecer as diversas áreas com as quais poderão se relacionar durante sua carreira na Organização, como a Unibrad e o Grupo de Afinidade e Voluntariado. Além disso, um *tour* apresentou a Cidade de Deus e a Fundação Bradesco aos novos funcionários, para que pudessem conhecer suas histórias e atuações.

Na ocasião, também proporcionamos aos novos funcionários uma visita ao Centro Paralímpico Brasileiro. O *tour* contou com um guia, que apresentou a infraestrutura e as modalidades esportivas e conectou os funcionários em conversas com treinadores e atletas. Mais tarde, na Unibrad, os funcionários puderam prestigiar uma maravilhosa conversa com um ex-atleta paraolímpico de tênis de mesa, refletindo sobre o protagonismo do atleta em seus treinos e competições e sobre o protagonismo do profissional do mundo corporativo.

Respeitando o isolamento social necessário ao enfrentamento da pandemia de covid-19, nosso curso foi adaptado, passando a funcionar virtualmente.

Em celebração ao Dia Nacional da Luta das Pessoas com Deficiência, o Bradesco realizou o evento Eu Somo, uma iniciativa do Grupo de Afinidade de Pessoas com Deficiência, o Somar. O encontro contou com uma conversa com três funcionários membros do GA, sensibilizando os mais de 300 participantes sobre como cada um pode somar na construção de uma empresa mais inclusiva e diversa.

Também patrocinamos e participamos da Feira Internacional de Tecnologias em Reabilitação, Inclusão e Acessibilidade (Reatech), realizada bianualmente e considerada a principal feira do setor na América Latina. Em 2019, em nosso estande, promovemos um espaço de inclusão, transformação, empatia e conexão por meio de bate-papo com funcionários e convidados.

Pensando em nossos funcionários que se comunicam em Libras e estão atuando em *home office*, disponibilizamos intérpretes para apoiar em reuniões com gestores. A interpretação em Libras aparece, ainda, em muitas de nossas *lives* sobre os temas mais relevantes para o momento. Mais uma ferramenta para inclusão, nossos e-mails marketing são enviados com um link no fim da peça de comunicação que dá acesso ao conteúdo em Libras.

Desde 2019, fazemos parte do The Valuable 500, um movimento global que estimula a inclusão de pessoas com deficiência na agenda da liderança empresarial. Em 2020, recebemos do instituto GPTW o Destaque Pessoas com Deficiência, devido às práticas de recrutamento, tecnologia assistiva e ambiente de trabalho acessível.

Ações de **Acessibilidade em 2020**

Em um cenário tão desafiador quanto o que atravessamos em 2020, a acessibilidade se consolidou como peça-chave para entrega de experiências e soluções digitais que proporcionam amplo alcance aos nossos produtos e serviços financeiros. Foram testados sites e aplicativos para identificação da aderência de acessibilidade em nossos mais variados projetos.

Com a mudança de comportamento, entre outros fatores, foi fundamental continuarmos presentes no apoio aos funcionários que atuaram no atendimento ao cliente na rede de agências, por meio de informações e treinamentos que contribuíssem para o relacionamento com as pessoas com deficiência e abordando perguntas como "De que forma conduzir uma pessoa com deficiência visual sem tocá-la fisicamente?" e "Qual a melhor maneira de me comunicar com surdos utilizando máscara?". Nesse sentido, mais de 7 mil funcionários foram alcançados.

O papel da acessibilidade nesse contexto permitiu que minimizássemos ao máximo a exposição das pessoas ao vírus e necessidades de deslocamento.

Ônibus elétrico que circula dentro da sede do Bradesco em Osasco – SP

Equidade de Gênero

Atualmente, nossas mais de 45 mil funcionárias somam 50,6% do quadro total do Bradesco. Os números mostram nosso compromisso com um ambiente corporativo mais equilibrado e isento de discriminação.

Aderimos voluntariamente a compromissos nacionais e internacionais com o tema, que amparam nossa atuação e nos mantêm à frente das mais efetivas estratégias para diversidade e inclusão de mulheres. Somos signatários dos Princípios de Empoderamento da Mulher (WEPs) e do HeforShe, criados pela Organização das Nações Unidas, e aderimos à Coalizão Empresarial pelo fim da Violência contra Mulheres e Meninas.

Também temos uma parceria com a Laboratória, que oferece um programa de seis meses para o desenvolvimento de mulheres – formadas em escolas públicas ou com bolsa de estudos – em diversas especializações da área de tecnologia, além de auxiliar as alunas na conquista de empregos na área. Algumas das alunas que se destacam são entrevistadas por nosso departamento de Recursos Humanos e por líderes do Banco e passam a fazer parte do nosso time. Nos 3 anos de parceria, já somamos 34 contratações, além do apoio na formação de mais de 240 alunas.

Muitos de nossos benefícios também têm na mulher seu principal propósito, como o Juntos pela Gestação Saudável, que acompanha o desenvolvimento da gestação de funcionárias ou de familiares de funcionários. Aderimos, ainda, ao Programa Empresa Cidadã, que garante às nossas funcionárias a ampliação da licença-maternidade para 180 dias.

O posterior acompanhamento no retorno de licenças parentais é viabilizado pelo Lig Viva Bem, um dos canais disponibilizados pela Organização com foco na Qualidade de Vida, que também ampara e acolhe funcionários nesse momento de transição. Além disso, o Auxílio Creche e Babá pode contribuir para abrandar a dupla jornada feminina. Alguns de nossos principais centros administrativos passaram a contar com salas de apoio ao aleitamento materno.

Celebrado em todo o mundo, fazemos parte do Outubro Rosa. O Bradesco estimula a participação de todos os funcionários na conscientização de medidas de prevenção e cuidados que podem ser adotados na luta contra o câncer de mama. Durante o mês, as funcionárias e dependentes do sexo feminino contam com isenção de coparticipação ao realizarem exames de colposcopia e mamografia.

Por meio do Programa de Bem-Estar e Qualidade de Vida do Bradesco – Viva Bem, em 2020, passamos a contar com uma linha exclusiva para amparar em situações de violência contra mulher. São diversos profissionais capacitados para atender a manifestações de funcionários ou de seus familiares, com apoio e orientações psicológicas, sociais, jurídicas e outras, com possibilidade de apoio presencial em casa, hospitais e delegacias.

Inaugurada em novembro de 2020, a trilha de conhecimento e sensibilização Violência contra a Mulher é da nossa conta, composta por cartilha, vídeo, *podcasts* e outros conteúdos sobre o tema, é alimentada mensalmente, informando e divulgando o acolhimento disponibilizado pela Organização.

Para fortalecer e inspirar a liderança feminina do Bradesco, contamos com duas edições do novo Fórum de Liderança Feminina, em janeiro e em março de 2020. Em uma clara demonstração de que aqui existem oportunidades para o desenvolvimento profissional de nossas líderes, estimulando a confiança e encorajando-as a ousar, os eventos levantaram questões relevantes para as que, todos os dias, buscam formas de equilibrar uma vida pessoal feliz e saudável com o sucesso na carreira. Foram porta-vozes dos encontros importantes líderes da Organização, além da jornalista Mariana Ferrão, apoiadora do movimento do Programa de Bem-Estar e Qualidade de Vida do Bradesco – Viva Bem.

Ainda em março, como parte da Semana Internacional da Mulher e com uma missão transformadora, contamos com o *workshop* #InvistaComoUmaGarota, que trouxe para cerca de 200 funcionárias lições práticas sobre investimentos, tema geralmente associado a homens que, atualmente, representam a maioria dos investidores no Brasil.

Merece destaque o evento Bradesco Women, que incentiva o empreendedorismo e o empoderamento econômico feminino e, em 2020, assumiu o formato de lives. A edição deste ano não contou com uma plateia, mas foi uma verdadeira manifestação artística, concluindo o calendário da série especial de oito lives do Bradesco Women, que reuniram nomes como Luiza Helena Trajano, Mafoane Odara, Djamila Ribeiro e Carla Tieppo, com moderação de Ana Paula Padrão e Rita Batista, totalizando quase um milhão de visualizações.

A plataforma Bradesco Women engloba as frentes do banco voltadas ao público feminino, com o objetivo de apoiar discussões em torno do empoderamento e compartilhar visões para encorajar e inspirar mulheres contemporâneas a consolidar trajetórias vencedoras na vida pessoal e profissional, e já realizou também eventos presenciais para mulheres de diferentes perfis econômicos, entre lideranças comunitárias, microempreendedoras, grandes empresárias, funcionárias e especialistas em diversas áreas do conhecimento e do empreendedorismo.

Em 2020, como mais um reflexo de nosso cuidado com o tema, fomos eleitos uma das Melhores Empresas para a Mulher Trabalhar, em pesquisa conduzida pelo GPTW, conquistando o primeiro lugar entre as instituições financeiras e o sexto lugar no *ranking* geral.

Reconhecido como uma empresa que apoia e contribui com a equidade de gênero na Organização e na sociedade, o Bradesco permanece sendo parte do Bloomberg Financial Services Gender-Equality Index (BFGEI), sendo uma das quatro instituições brasileiras a figurar no *ranking*.

NO SEGMENTO PRIME,
71%
DO QUADRO SÃO DO SEXO FEMININO.

Inclusão LGBTI+

No Bradesco, a inclusão LGBTI+ vem comemorando grandes avanços. O tema ganhou ainda mais relevância e nosso compromisso com o respeito foi ratificado com a nossa adesão ao Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, um movimento empresarial com atuação permanente que reúne grandes empresas em torno de compromissos de respeito e promoção de direitos humanos LGBTI+ no ambiente empresarial e na sociedade.

Reafirmando nosso compromisso com o respeito aos direitos humanos e com a igualdade de oportunidades, cuidamos para que nossos funcionários e seus dependentes, independentemente de sua orientação sexual, possam desfrutar das mesmas oportunidades e benefícios, como a inclusão do cônjuge no plano de saúde e odontológico e as licenças parentais.

As ações que promovem qualidade de vida e que são extensivas aos dependentes – como parcerias com farmácias, academias, salões de beleza, vacinação contra gripe e o direito ao uso das áreas de lazer mantidas na Cidade de Deus, em Osasco – também incluem casais homoafetivos.

Importante destacar que os nossos sistemas permitem a identificação dos funcionários por meio do nome social.

Em 2020, respeitando a saúde e o isolamento social justificado pela pandemia do coronavírus, adequamos as comemorações sem deixar de lado o respeito e a força com os quais tratamos do tema. Convidamos todos os nossos funcionários para um evento virtual chamado Ser LGBTI+: De Stonewall a 2020, que abordou as principais conquistas e desafios da população LGBTI+ nos últimos 50 anos.

Na data, foi anunciado o lançamento do curso on-line Inclusão e Carreira da Comunidade LGBTI+ no Mercado de Trabalho, disponível para todos os funcionários, para ampliar o entendimento do tema e sensibilizar o público sobre seu papel como colaborador e cidadão em relação às questões LGBTI+, sendo ou não parte dessa população.

Pelo segundo ano consecutivo, fizemos parte da Feira DiverS/A, antigo Reaching Out Brasil. Adaptado para o ambiente virtual, o evento proporcionou palestras com especialistas e profissionais, além de *workshops* de desenvolvimento e sessões de mentoria, sempre com as empresas que mais se destacam na valorização da diversidade e na inclusão de profissionais LGBTI+.

Ainda, permanecemos 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 diversidade e inclusão.

Foco em **Saúde e Bem-Estar**

Acreditamos na saúde como vetor de transformação na vida das pessoas. Por isso, prevalece na Organização uma cultura baseada na prevenção e na promoção de hábitos e comportamentos saudáveis. O Programa de Bem-Estar e Qualidade de Vida do Bradesco – Viva Bem, estruturado em três grandes pilares – equilíbrio, saudável e movimento, proporciona o suporte necessário para que os funcionários tenham o nosso cuidado em todas as etapas de sua jornada, nos aspectos profissional e pessoal. Por essas práticas, recebemos em 2020 o Prêmio Nacional de Qualidade de Vida (PNQV), com a Certificação Ouro e Excelência em Gestão.

Para nós, é essencial que nossos funcionários possam equilibrar a vida pessoal e profissional. Nesse sentido, contamos com o programa, que fortalece as práticas de bem-estar e qualidade de vida na Organização.

Além de ações presenciais, o programa disponibiliza um amplo conteúdo digital – formato que garantiu a continuidade e assiduidade do programa ao longo do isolamento social em 2020 – que fica disponibilizado no portal corporativo, no qual os funcionários têm acesso livre a informações atualizadas sobre saúde, bem-estar e qualidade de vida por meio de vídeos, *podcasts* e do aplicativo getAbstract, que conta com resumos de livros e TEDs com conteúdos variados. Em 2020, foram mais de 140.824 mil acessos aos conteúdos digitais.

O programa se divide em três frentes: Viva Bem em Equilíbrio, Viva Bem Saudável e Viva Bem em Movimento.

O PROGRAMA DE SAÚDE EMOCIONAL ENCONTROS VIRTUAIS É CONDUZIDO POR MÉDICOS E PSICÓLOGOS, COM DINÂMICAS DE RESPIRAÇÃO CONSCIENTE E MEDITAÇÃO.

Viva Bem em Equilíbrio
Engloba iniciativas que promovem a saúde emocional e a prevenção, como o Programa de Saúde Emocional, que realiza encontros presenciais com funcionários para sensibilização sobre o tema, priorizando a prevenção. A partir de março, devido ao cenário de pandemia, realizamos encontros virtuais para falar sobre saúde emocional e outros temas associados a saúde e bem-estar, incluindo técnicas ou exercícios para consciência corporal, como respiração consciente e meditação. com os funcionários, com mais de 9.000 participações. O Programa de Apoio à Maternidade e Paternidade oferece acolhimento aos funcionários que estão retornando ao trabalho. Para os demais funcionários que saem de licença e retornam à Organização, existe o Programa de Reabilitação Profissional, que busca assegurar uma adequada reinserção ao ambiente de trabalho. No Programa de Desenvolvimento Organizacional para Melhoria Contínua das Relações de Trabalho, o foco é sensibilizar os gestores para garantir um ambiente saudável, seguro e cooperativo, que aumente a satisfação dos funcionários.

O CANAL EXCLUSIVO 0800 580 0207 OFERECE GRATUITAMENTE ATENDIMENTO DE SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E DE GÊNERO 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA, DE MODO CONFIDENCIAL. É OFERECIDO APOIO EMOCIONAL, SOCIAL E JURÍDICO; E ORIENTAÇÃO E SUPORTE FINANCEIRO.

Campanha **Setembro Amarelo**

No mês de setembro, sensibilizamos nosso time em relação à importância da prevenção e valorização da vida, por meio de divulgações corporativas sobre os canais de apoio para promover a saúde mental e oferecer suporte para quem precisa de ajuda. Por meio do programa LIG Viva Bem, disponibilizamos escuta e acolhimento, inclusive com possibilidade de apoio emocional presencial para funcionários e dependentes.

Também divulgamos o canal exclusivo para atendimento de situações de violência de gênero, por meio do telefone 0800 580 0207, que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, com apoio social, emocional, jurídico e orientação financeira.

Viva Bem Saudável

Essa frente contempla diversas iniciativas de promoção da saúde e prevenção de doenças. O Programa Gestação Saudável é aberto a funcionárias e dependentes e inclui o acompanhamento da gestação até o pós-parto imediato para prevenir, identificar e monitorar riscos gestacionais. Em 2020, o programa acompanhou 132 gestantes.

Além disso, promove ações com foco nas doenças cardiovasculares, monitoramento de pressão arterial e bioimpedanciometria. Aqueles funcionários cujos exames apresentaram alterações foram direcionados para acompanhamento especializado.

Anualmente, realizamos a campanha de vacinação contra influenza e H1N1 para todos os funcionários sem custo e para dependentes com valor diferenciado. Em 2020, foram aplicadas 83.065 doses. Em dois fins de semana, realizamos um mutirão de vacinação no núcleo Cidade de Deus.

As ações do Outubro Rosa e Novembro Azul têm por objetivo a conscientização sobre o rastreamento precoce de cânceres como o de mama, colo de útero e próstata; e incluem palestras com médicos, comunicações no portal corporativo e isenção da coparticipação dos funcionários e dependentes na realização de exames preventivos.

Incentivamos a alimentação saudável e a mudança de atitude em favor do bem-estar. Disponibilizamos máquinas de *snacks* com frutas, sucos e lanches naturais, que oferecem aos funcionários a oportunidade de adotar hábitos mais saudáveis no ambiente corporativo. Além disso, o programa oferece apoio nutricional e disponibiliza até 4 sessões com nutricionista, de forma gratuita para funcionários e núcleo familiar.

Disponibilizamos lactários em alguns prédios administrativos, para que as mães que retornam de licença maternidade tenham um espaço reservado para retirada e armazenamento de leite materno como incentivo à manutenção da amamentação.

Ambulatórios Médicos

Disponibilizamos 9 unidades de ambulatórios médicos corporativos em prédios administrativos, oferecendo para funcionários e colaboradores pronto atendimento clínico, coleta de exames laboratoriais e consultas com especialistas como ginecologista, cardiologista e médico de família, estimulando o cuidado com a saúde, fornecendo atendimento com qualidade e reduzindo o tempo de deslocamento.

Apoio Médico

Equipe médica disponível para acompanhar e orientar no caso de dúvidas dos funcionários, por meio de contato telefônico.

Viva Bem em Movimento

Nessa frente, o foco é melhorar a qualidade de vida de funcionários e familiares por meio do estímulo à prática de atividades físicas. Há descontos e outras vantagens em academias de todo o Brasil e muitas de nossas unidades disponibilizam bicicletários. A estrutura do Núcleo Cidade de Deus, em Osasco (SP), oferece aos funcionários e suas famílias amplo espaço arborizado com piscinas, praça de esportes com quadras poliesportivas e pista de atletismo. Na praça de esportes, há atividades como yoga, pilates e zumba, conduzidas por educadores físicos. Organizamos, ainda, campeonatos de vôlei, futebol e futsal entre os departamentos.

Também disponibilizamos uma ampla academia para os nossos funcionários na matriz, com aulas de diversas modalidades para proporcionar um estilo de vida saudável. Para contribuir com a autoestima e o bem-estar dos funcionários, mantemos também convênios com salões de beleza, que garantem preços diferenciados, além de espaços com lavanderia, costureira, mercado e cabelereiro e manicure dentro da matriz, para proporcionar maior funcionalidade na rotina dos nossos funcionários.

Em 2020, devido à pandemia, adaptamos o Programa Vem Pra Pista para o meio on-line. Disponibilizamos uma consultoria esportiva, que coordena aulas on-line de *yoga*, pilates, treinamento funcional e dança, com mais de 1.200 participações.

Programa de Bem-Estar e Qualidade **de Vida do Bradesco – Viva Bem**

- **Lig Viva Bem:** serviço de apoio psicossocial, com acesso gratuito 24 horas por dia, 7 dias por semana. Disponível para funcionários e dependentes. Em 2020, o canal absorveu os contatos receptivos para situações de covid-19 envolvendo funcionários e familiares, com orientação, aconselhamento e apoio. No período, foram realizados 193.085 mil acompanhamentos.
- Programas de apoio, como Gestação Saudável, Reabilitação Profissional e encontros de Habilidades Socioemocionais.
- Ações de prevenção cardiovascular, visual e oncológica.
- Parcerias com academias, salões de beleza e farmácias.

Cuidado Pleno **com Nossas Pessoas**

Alguns benefícios oferecidos:

- **Plano de saúde e odontológico**
- **Vales-refeição e alimentação**
- **Assistência médica**
- **Atendimento psicossocial**
- **Especialização profissional**
- **Auxílio-creche – babá**
- **Especialização profissional**
- **Estudo de idiomas**
- **Incentivo variável**
- **Plano de previdência privada**

Universidade **Corporativa Bradesco**

Lançada em 2013, a Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad) promove a educação para a excelência profissional e a mobilidade social. Sua missão é tornar-se referência em formação de competências e lideranças, fortalecendo o valor da marca e o compromisso social para a perpetuidade dos negócios do Bradesco.

Para isso, fornece soluções e experiências inovadoras de aprendizado e se faz presente em todas as regiões do País. A plataforma on-line conta com mais de 2 mil ferramentas de aprendizado, e a escola corporativa já foi reconhecida nacional e internacionalmente pelos renomados prêmios do Global Council of Corporate Universities, Cubic Awards e Micropower.

A Unibrad atua com foco na formação, preparando o funcionário para a função exercida. O desenvolvimento dos profissionais os prepara para a carreira e é personalizado, percorrendo trilhas de aprendizagem para garantir o atendimento às necessidades de cada profissional, direcionando, de maneira clara, ao que é preciso para desenvolver as competências essenciais visando à carreira que se pretende alcançar.

Para isso, é necessário levar em consideração os públicos diversos; ter soluções variadas de acordo com as competências e seu nível de maturidade; disponibilizar informações sobre as trilhas; dar acesso às soluções – estimulando a autonomia e conseguindo, assim, aprimorar ainda mais a eficiência na formação para a função –; e tornar o desenvolvimento da carreira mais individualizado e eficaz. Essas são as atribuições da Unibrad.

Sazonalmente, a Unibrad faz uma curadoria das suas soluções de aprendizagem, com base nas 12 competências corporativas Bradesco, para identificar e oferecer ao nosso público interno um cardápio de soluções diversificadas que abordem cada uma destas competências, fomentando, com isso, ações para o aprimoramento profissional dos nossos funcionários e atendendo às necessidades ora elencadas em PDI.

DURANTE A PANDEMIA, OFERECEMOS NOVAS OPÇÕES DIGITAIS DE CONTEÚDO, TODAS DE LIVRE ACESSO AOS FUNCIONÁRIOS E EM PLATAFORMA EXTERNA. FORAM MAIS DE 50 SOLUÇÕES DE APRENDIZAGEM CONVERTIDAS DE PRESENCIAL PARA ON-LINE

As Escolas de Educação Corporativa traduzem as estratégias da Organização, de acordo com seus pilares estratégicos (Clientes, Eficiência, Pessoas e Sustentabilidade). Dessa forma, fortalecem a relevância da universidade corporativa para os negócios, permitindo que as ações de desenvolvimento estejam permanentemente alinhadas aos objetivos da Organização. O desenho do mapa estratégico e sua correlação com as escolas garantem que a Unibrad alinhe ações educacionais pautadas nos objetivos organizacionais.

Nossa universidade corporativa também não podia parar durante a pandemia. Por isso, oferecemos novas opções digitais de conteúdo, todas de livre acesso aos funcionários e em plataforma externa. Passamos por um movimento de conversão dos cursos presenciais – tanto os que compõem a agenda corporativa quanto os inseridos em trilhas de aprendizagem – para o formato de treinamento virtual síncrono (curso ao vivo).

Foram mais de 50 soluções de aprendizagem convertidas de presencial para on-line. Lançamos a Campanha Aprender sem sair de Casa, ofertando oportunidade de as pessoas se desenvolverem em múltiplos canais. Assim, a Unibrad oferta educação remotamente por meio de ferramentas digitais, adaptando a carga horária de cursos, de modo a transmitir informações mais concisas, sem perder o cerne do aprendizado. Mesmo em meio à pandemia, lançamos uma iniciativa inédita: o programa de inglês a distância gratuito para toda a Organização, incluindo estagiários.

Unibrad **em números**

+ de 2 milhões

de participações em soluções de aprendizagem

22%

do quadro de funcionários com pós-graduação

85 milhões

de reais em investimento em ferramentas e soluções de aprendizagem

+ 379 mil

visualizações do site da Unibrad, que oferece gratuitamente conteúdos educacionais para a sociedade

Gestão de **Pessoas**

Contamos com uma equipe de Gestão de Pessoas e Sucessão que tem como objetivo conhecer o capital humano da Organização e contribuir com a capacitação individual e das equipes por meio do mapeamento das competências. Além disso, indica perfis aderentes às posições estratégicas.

Por meio de metodologias específicas, são realizados processos que têm como alicerce a análise detalhada das competências e do desempenho dos profissionais que compõem nosso quadro. Utilizamos estrutura de carreira flexível, com eixos de carreira, e o funcionário pode obter informações sobre possibilidades no *feedback* com o gestor e candidatar-se a processo seletivo de recrutamento interno.

A partir dessas informações, o departamento de Recursos Humanos, em conjunto com os líderes de equipe, estabelece ações voltadas para o aprimoramento do potencial e para a melhoria do desempenho individual e coletivo. Esses insumos também são aplicados no processo sucessório, na definição de Soluções de Aprendizagem, na prática constante de feedbacks – ao estabelecer planos de desenvolvimento individuais que motivam e norteiam novos desafios – e nas ações direcionadas para o engajamento de talentos.

NOSSO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS, JUNTO COM OS LÍDERES DE EQUIPE, ESTABELECE AÇÕES VOLTADAS PARA APRIMORAR E MELHORAR O DESEMPENHO INDIVIDUAL E COLETIVO DOS NOSSOS FUNCIONÁRIOS

O processo de mapeamento de competências contempla todos os funcionários da Organização, utilizando entrevistas presencias, dinâmicas de grupo ou ferramenta eletrônica. Implantada em 2017, na avaliação comportamental, os líderes avaliam os funcionários e estes se autoavaliam. As avaliações propiciam reflexões sobre as próprias competências e, para aqueles que são líderes, também a análise sobre seus liderados. Anualmente, disponibilizamos avaliações de Competência e Desempenho para 100% do quadro funcional. Foram concluídas mais de 76 mil avaliações de Competência e mais de 73 mil avaliações de Desempenho, garantindo, assim, os dados mais recentes dos funcionários, contribuindo para o alinhamento de objetivos e o direcionamento dos esforços das equipes.

Desde 2019, a nossa plataforma on-line integra rh está disponível, de modo que nossos funcionários sejam protagonistas de sua própria carreira. A ferramenta reúne soluções de aprendizagem para preparar para os profissionais para esse objetivo e proporcionar experiências e repertório para os funcionários enfrentarem os desafios do caminho que escolherem traçar.

Na plataforma estão os conceitos referentes às avaliações de desempenho e competências. Os funcionários podem incluir os indicadores de entregas previstas para o ciclo vigente e o gestor pode consultar o perfil de seus liderados e atribuir conteúdos e cursos da Unibrad para sua equipe. Também é possível enviar a qualquer momento *feedbacks* para os colegas, participar de comunidades de conhecimento, pesquisar vagas e se candidatar por meio de processo interno.

Nosso CEO, Octavio de Lazari, apresentando na Semana de Inovação

Desde 2019, a nossa plataforma on-line integra rh está disponível, de modo que nossos funcionários sejam protagonistas de suas próprias carreiras.

Investindo **no Futuro**

A atuação social está enraizada na história do Bradesco. Como um dos maiores doadores privados do País, apoiamos diversos projetos relacionados à inclusão financeira e práticas esportivas e educacionais. Em 2020, ano de pandemia, não foi diferente: colocamo-nos na linha de frente para ajudar a sociedade por meio de uma série de ações.

46.321 ALUNOS

40 ESCOLAS
PRÓPRIAS NO BRASIL

ORÇAMENTO DE
R$ 680,3
MILHÕES EM 2020

Fundação Bradesco

Em um ano marcado pela pandemia, a Fundação Bradesco conseguiu manter o propósito que desempenha há mais de 64 anos: levar educação de qualidade para comunidades socioeconomicamente vulneráveis. Em suas 40 escolas próprias, localizadas em todos os estados e Distrito Federal, atendeu, no último ano, mais de 46 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.

O orçamento de 2020 foi de R$ 680,3 milhões, aplicados na realização e manutenção da operação da instituição. O valor garantiu também materiais escolares, uniformes, alimentação e assistência médico-odontológica aos mais de 41 mil alunos da educação básica.

Para adaptar as atividades presenciais ao modelo remoto, a Fundação Bradesco contou com o apoio e parceria do Banco Bradesco e das quatro maiores operadoras de telefonia do País. Essa união resultou no oferecimento gratuito de internet aos alunos da Fundação para acessar o portal Educação, as salas virtuais e a Escola Virtual, tornando possível a realização das aulas e das atividades pedagógicas esperadas para o ano. Aos alunos que não tinham dispositivos para acessar as aulas virtuais,

disponibilizamos também aparelhos de celulares. Com os aparelhos, os alunos puderam, além de acessar as aulas, esclarecer dúvidas com os professores e fazer pesquisas na internet para completar os estudos.

Com a ajuda de ferramentas e plataformas tecnológicas, implantou em todas as unidades escolares o ensino não presencial e possibilitou a continuidade das atividades educativas, disponibilizando métodos de trabalho, reuniões com professores, aulas remotas e avaliações no formato on-line. Além disso, para contribuir com aulas colaborativas, foi disponibilizada aos nossos alunos e professores a plataforma de aprendizagem Office 365.

Para otimizar os processos de uma sala de aula e tornar o aprendizado mais eficiente e colaborativo, a Fundação Bradesco proporcionou treinamentos e formações aos seus profissionais. Os professores tiveram acesso a guias de formação com boas práticas para a produção de suas videoaulas e atividades de desenvolvimento das competências socioemocionais, tão relevantes no contexto atual.

PORTAL ESCOLA VIRTUAL BENEFICIOU MAIS DE
1,8 MILHÕES
DE ALUNOS

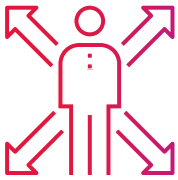
UNIFORMES, MATERIAL ESCOLAR, ALIMENTAÇÃO E ASSISTÊNCIA MÉDICO-ODONTOLÓGICA PARA MAIS DE
41 MIL ALUNOS DA EDUCAÇÃO BÁSICA

Aluna da Fundação Bradesco em videoaula

Programa Bradesco Esportes e Educação

Por meio do ensino de vôlei e basquete femininos, há mais de 30 anos oferecemos o esporte como atividade de apoio ao desenvolvimento de crianças e jovens. Promovemos a saúde e a valorização de talentos em todas as escolas da Fundação Bradesco, centros esportivos municipais, escolas estaduais e particulares e em nosso Centro de Desenvolvimento Esportivo, todos em Osasco (SP).

Cerca de 1,1 mil meninas, a partir dos 8 anos, são atendidas anualmente nos Núcleos de Formação e de Especialistas. Para participar, é preciso estar matriculada no ensino regular. As participantes recebem orientação cidadã, como prevenção ao uso de drogas e à gravidez indesejada, e aquelas que integram os Núcleos de Especialistas contam com plano de saúde, transporte, alimentação e bolsa-auxílio, entre outros benefícios.



EM 2020, AS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELO PROGRAMA FORAM MANTIDAS, PORÉM, COM ADAPTAÇÕES.

Em 2020, as ações desenvolvidas pelo programa foram mantidas, porém, com adaptações mediante medidas de isolamento social impostas pelas autoridades sanitárias e de saúde devido à pandemia.

As atividades foram reformatadas com a introdução da prática esportiva por meio de mecanismos que substituíram o contato presencial pelo contato virtual. Isso aconteceu com o uso de aplicativos que possibilitaram monitoramento e orientação de saúde física e mental das alunas, tornando possível a continuidade de todas as atividades previstas no programa, mantendo assim a eficiência e volumetria dos trabalhos em proporções semelhantes àquelas de tempos de normalidade.

Por meio dessas ferramentas, continuaram sendo ministradas atividades físicas e técnicas, além da realização de palestras educativas e exercícios de relaxamento; e continuaram sendo aplicadas outras estratégias para manutenção de rotina pessoal, qualidade de sono e manutenção de vínculos com os adultos e demais colegas, para o gerenciamento do stress decorrente do isolamento social.

Evento de esportes patrocinado pelo Bradesco*

*antes da pandemia

Programa Voluntários Bradesco

O programa foi criado em 2007 e desde então estimula o exercício da cidadania, oferecendo ações próprias e apoiando as iniciativas dos funcionários e estagiários em todo o Brasil. As atividades são organizadas e realizadas em diversas formas e frentes de atuação e contribuem ativamente para o desenvolvimento de competências, habilidades e relacionamentos.

Em 2020, a agenda do programa foi afetada pela pandemia de covid-19, tendo parte das ações remodeladas e outras adiadas, considerando a preocupação em não expor funcionários, familiares e a comunidade a riscos de infecção, especialmente em iniciativas presenciais que exigiam a aglomeração de pessoas.

Para orientar os funcionários sobre os cuidados e as possibilidades de voluntariado durante esse período, foi aberta uma seção especial no **Portal Voluntários Bradesco**. Os voluntários de diversas regiões do Brasil desenvolveram ações voltadas à arrecadação de alimentos, itens de higiene pessoal, material escolar e brinquedos, que foram entregues a famílias em situação de vulnerabilidade social, beneficiando mais de 12 mil pessoas.

Anualmente, o programa realiza um evento para reconhecer os voluntários que se destacam por sua atuação. Em 2020, o evento foi realizado no formato on-line, no Dia Nacional do Voluntariado (28 de agosto), transmitido ao vivo para convidados de todo o Brasil. Com o tema **Atitudes que Inspiram**, a celebração teve a participação dos diretores das áreas envolvidas, que homenagearam suas equipes.

Principais **itens arrecadados**

6.585 KG DE ALIMENTOS

5.350 PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL E LIMPEZA

1.811 BRINQUEDOS

643 CESTAS BÁSICAS

531 MATERIAIS ESCOLARES

125 ROUPAS E CALÇADOS E OUTROS ARTIGOS

7.133 OUTROS ITENS

Ações de voluntariado em 2020

+ DE 16 MIL
FUNCIONÁRIOS E ESTAGIÁRIOS CADASTRADOS

Portal **Voluntários Bradesco**

Plataforma oficial do programa na qual são divulgadas as oportunidades de engajamento, notícias, calendário de ações e diversos conteúdos úteis, como a Política de Voluntariado da Organização. Todas as ações desenvolvidas estão relacionadas a pelo menos um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), chancelados pela Organização das Nações Unidas em 2015.

Ecoeficiência

Nossa estratégia corporativa tem como um de seus alicerces fundamentais a eficiência. Isso envolve não só a oferta de soluções, produtos e serviços financeiros e de seguros, amplamente variados e acessíveis, mas também uma atuação que busque cada vez mais eficiência e a redução de impactos diretos e indiretos causados pelas nossas operações.

Como parte do setor financeiro, nossas oportunidades de gerar impacto positivo são predominantemente indiretas, por meio da geração de valor para nossos *stakeholders* – em especial, clientes e sociedade.

Assim, como forma de contribuir, todas as nossas reformas e novas construções são pensadas para serem ambientalmente sustentáveis, com projetos que considerem eficiência energética, mais uso de luz natural, iluminação eficiente, coleta seletiva, uso de gases ecológicos, matriz energética 100% renovável, neutralização de 100% dos resíduos comuns gerados no município de São Paulo e implantação de conceitos de bem-estar.

Como destaque em 2020 tivemos, entre tantas obras, o novo reservatório de água potável da Cidade de Deus, onde está localizada a sede do banco. Nesse projeto, houve a instalação de sistema moderno e automatizado; e aumentou-se a segurança hídrica do complexo, eliminando desperdícios por vazamentos.

Gestão **da Água**

Trabalhamos de forma contínua para identificar novas iniciativas e projetos que ajudem a contribuir com nossas metas para a redução do consumo de água em toda a estrutura física do Bradesco (agência, escritórios e sede).

Em 2020, mantivemos nossa campanha Racionalize, que visa à conscientização de funcionários a respeito das boas práticas para consumo consciente de água, inclusive em suas residências, locais onde muitos passam mais tempo devido ao *home office*. Como reflexo da pandemia e a redução de pessoas em nossas operações, houve uma redução significativa em relação a qualquer meta estipulada para uma condição normal. Devido à desocupação dos prédios, também colocamos em prática alguns cuidados como diminuição do nível das caixas d'água e correção de cloro.

Gestão **de Energia**

Assim como fazemos em relação ao consumo de água, desde 2012 trabalhamos para a redução do consumo de energia por meio de um acompanhamento mensal por unidade. Também estabelecemos metas anuais e um *ranking* das unidades mais eficientes para incentivar ações internas de economia.

Em 2020, tivemos um investimento de cerca de R$ 16 milhões em projetos de eficiência energética, contemplando automação predial, substituições de lâmpadas fluorescentes por LED na rede de agência, troca por equipamentos mais eficientes e otimização de processos operacionais. Entre os principais projetos relacionados à energia, continuamos com a expansão do mercado livre de energia para mais unidades, alcançando 32 escolas da Fundação Bradesco utilizando energia de fontes incentivadas em 2020.

Além disso, no ano realizamos uma nova contratação de quatro fazendas solares para atender ao consumo de energia elétrica de 137 agências do interior de São Paulo. Essa iniciativa garantiu uma economia de 12% nas despesas de energia das unidades contempladas.

100% **renovável**

Em 2020, o Bradesco se tornou o primeiro banco brasileiro a cumprir o compromisso de ter 100% das operações abastecidas por energia de fontes renováveis, atingindo todo o portfólio de agências e prédios administrativos, totalizando mais de 3 milhões de m².

Gestão **de Resíduos**

Na gestão de resíduos, concluímos a implantação da coleta seletiva em 524 agências da Grande São Paulo e em todos os prédios administrativos aptos em âmbito nacional. Já a estruturação do Plano de Gestão de Resíduos Sólidos e Tecnológicos contribuiu para o mapeamento e gerenciamento dos resíduos gerados na Organização, buscando anualmente uma melhoria contínua nos dados de resíduos.

Em 2020, implantamos o projeto Aterro Zero, projeto que possibilitou a destinação de 100% dos resíduos gerados em toda operação da Grande São Paulo de forma sustentável por meio de tecnologia de ponta, com um dos processos mais modernos do mundo para segregação automatizada dos resíduos. Todos os resíduos comuns e orgânicos gerados nessas localidades não serão mais destinados para aterro: todos serão segregados, os orgânicos irão para a compostagem e os comuns serão triturados e transformados em combustível derivado de resíduo (CDR).

Com isso, 30% da quantidade total dos resíduos gerados na Organização deixarão de ser destinados a aterros. Isso representa aproximadamente 2 mil toneladas de resíduos destinados de forma mais sustentável.

O trabalho de redução de resíduos também prevê uma meta específica para a redução do uso de papel e a redução das emissões de gases de efeito estufa provenientes do transporte de documentos impressos para os clientes.

Ocorreram melhorias no planejamento e gestão das demandas por transporte de valores para algumas unidades do banco em função das ações contínuas com foco em eficiência, que acarretam na redução de emissão de gases de efeito estufa, considerando que, quando melhoramos a logística, reduzimos o número de embarques e quilometragem percorrida. Das metas estabelecidas de quantidades, reduzimos 10%. Para 2021, manteremos a gestão das demandas e buscaremos alternativas que resultem em redução de viagens (embarques).

EM 2020, IMPLANTAMOS O PROJETO ATERRO ZERO, QUE POSSIBILITOU A DESTINAÇÃO DE 100% DOS RESÍDUOS GERADOS EM TODA OPERAÇÃO DA GRANDE SÃO PAULO, DE FORMA SUSTENTÁVEL

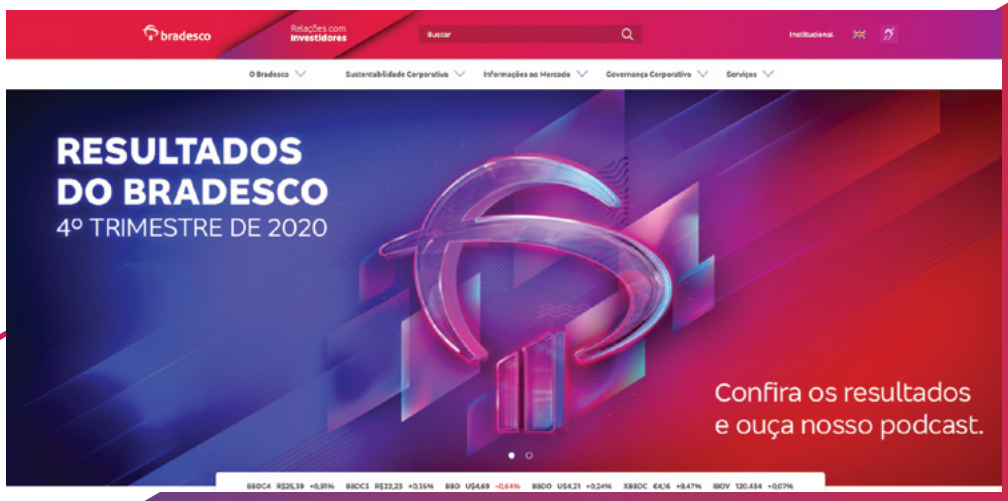
Relações com **Investidores**

Como uma empresa de capital aberto, nosso relacionamento com os investidores é construído de uma forma clara, íntegra e objetiva. Por meio de nosso departamento de Relações com o Mercado (DRM), comunicamos constantemente informações, perspectivas, estratégias e nosso desempenho, possibilitando que o mercado financeiro avalie nossas ações de forma adequada.

Todas as informações estão concentradas em nosso site de Relações com Investidores e são disponibilizadas por meio de encontros, reuniões e *conference calls*, o que garante nossa proximidade com investidores nacionais e internacionais. Em 2020, devido à pandemia de covid-19, todas essas comunicações foram realizadas de forma virtual, mas respeitando o calendário de divulgações.

Adicionalmente, a área de relações com o mercado esteve trabalhando de forma integralmente remota e mantendo diálogo constante com o mercado. No quarto trimestre de 2020, interagimos com 545 investidores nacionais e internacionais de 454 fundos por meio de *conference calls* e participamos de 46 conferências internacionais realizadas virtualmente, totalizando 55 reuniões, com a presença de 172 investidores de 135 fundos institucionais.

Lançamos um novo site de Relações com Investidores. Confira em www.banco.bradesco/ri



Relatório de **Asseguração Limitada**

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

Relatório de Asseguração Limitada Independente para o Banco Bradesco S.A. sobre as Informações de Sustentabilidade Constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado

Fomos contratados pelo Banco Bradesco S.A (“Bradesco”) para a elaboração de um relatório sobre as informações de sustentabilidade constantes da versão resumida do Relatório Integrado do Banco Bradesco S.A. para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, na forma de uma conclusão de asseguração limitada independente se, com base no trabalho realizado e nas evidências obtidas, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado não estão adequadamente apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as informações referidas no parágrafo “Critérios para Elaboração das Informações de Sustentabilidade Constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado”.

Responsabilidades da Administração do Bradesco

A Administração do Bradesco é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado de acordo com os critérios referidos no parágrafo “Critérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado” e pelas demais informações contidas neste relatório, assim como pelo desenho, a implementação e manutenção dos controles internos relevantes à elaboração e apresentação das informações de sustentabilidade constantes da versão resumida do Relatório Integrado 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 examinar as informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado elaborada pelo Bradesco e elaborar um relatório sobre as mesmas na forma de uma conclusão de asseguração limitada independente, com base nas evidências obtidas. Conduzimos nossos trabalhos em conformidade com a NBC TO 3000 - Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão e ISAE 3000, *Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade e *International Auditing and Assurance Standards Board*, respectivamente. Essas normas requerem o planejamento dos trabalhos e execução de procedimentos de forma a obter um nível significativo de segurança sobre se as informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado estão adequadamente apresentadas, em todos os aspectos relevantes, como base para a nossa conclusão de asseguração limitada.

A KPMG Auditores Independentes (“KPMG”) aplica as normas brasileiras e internacionais sobre controle de qualidade, e consequentemente, mantém um sistema abrangente de controle de qualidade incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento de normas éticas e profissionais, além dos requisitos legais e regulatórios aplicáveis. Cumprimos com o código de ética abrangente incluindo requerimentos detalhados de independência, estabelecidos com base nos

princípios éticos de integridade, objetividade, competência e zelo profissional, confidencialidade e o comportamento profissional.

Os procedimentos selecionados dependem do nosso entendimento das informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado e de outras circunstâncias do trabalho e de nossa consideração sobre as áreas onde distorções relevantes são suscetíveis de surgir.

Os procedimentos realizados em um trabalho de asseguração limitada variam em termos da natureza e época, e sua extensão é menor do que um trabalho de asseguração razoável. Assim, o nível de segurança obtida em um trabalho de asseguração limitada é significativamente menor do que a segurança que teria sido obtida caso um trabalho de asseguração razoável tivesse sido realizado.

Como parte deste trabalho, não realizamos nenhum procedimento de auditoria, revisão ou verificação das informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado ou dos registros subjacentes ou outras fontes das quais as informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado foram extraídas.

Características e Limitações sobre as Informações de Sustentabilidade Constantes na Versão Resumida do Relatório Integrado

Nossa conclusão não contempla aspectos relacionados com as informações prospectivas incluídas nas informações de sustentabilidade constantes da versão resumida do Relatório Integrado, nem fornece qualquer garantia se as premissas utilizadas pela Administração proporcionam uma base razoável para as projeções apresentadas. Portanto, nosso relatório não proporciona qualquer tipo de asseguração sobre o alcance de informações futuras (como por exemplo, metas, expectativas e planos futuros) e informações descritivas que são sujeitas a avaliação subjetiva.

Critérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado

As informações de sustentabilidade constantes da versão resumida do Relatório Integrado relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, foram elaboradas pela Administração do Bradesco com base nos critérios descritos no item "Sobre este material" na página nº 21 da Versão Resumida do Relatório Integrado.

Conclusão

Nossa conclusão foi formada com base nos, e está sujeita aos, assuntos descritos neste relatório.

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

Com base nos procedimentos realizados e nas evidências obtidas, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado não estejam adequadamente apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as informações referidas no parágrafo "Critérios para elaboração das informações de sustentabilidade constantes da Versão Resumida do Relatório Integrado".

Osasco, 05 de março de 2021.

KPMG Auditores Independentes
CRC 2SP-028567/F

André Dala Pola
Contador CRC 1SP214007/O-2

Órgãos da **Administração**

Data Base 04/03/2021

Conselho de Administração

Presidente
Luiz Carlos Trabuco Cappi

Vice-Presidente
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme

Membros
Denise Aguiar Alvarez
Milton Matsumoto
Alexandre da Silva Glüher
Maurício Machado de Minas
Samuel Monteiro dos Santos Junior – Independente
Walter Luis Bernardes Albertoni – Independente
Paulo Roberto Simões da Cunha – Independente

Diretor-Presidente
Octavio de Lazari Junior

Diretores-Executivos Vice-Presidentes
Marcelo de Araújo Noronha
André Rodrigues Cano
Cassiano Ricardo Scarpelli
Eurico Ramos Fabri
Rogério Pedro Câmara

Diretores-Executivos Gerentes
Moacir Nachbar Junior
Walkiria Schirrmeister Marchetti
Guilherme Muller Leal
João Carlos Gomes da Silva
Bruno D'Avila Melo Boetger
Glaucimar Peticov
José Ramos Rocha Neto

Diretores-Executivos Adjuntos
Antonio José da Barbara
Edson Marcelo Moreto
José Sergio Bordin
Leandro de Miranda Araujo
Roberto de Jesus Paris
Edilson Wiggers
Oswaldo Tadeu Fernandes

Diretores Departamentais

Ademir Aparecido Correa Junior
André Bernardino da Cruz Filho
André Ferreira Gomes
Antonio Carlos Melhado
Antonio Daissuke Tokuriki
Carlos Wagner Firetti
Clayton Camacho
Edilson Dias dos Reis
Fernando Antônio Tenório
Fernando Freiberger
Fernando Honorato Barbosa
José Augusto Ramalho Miranda
José Gomes Fernandes
Julio Cardoso Paixão
Klayton Tomaz dos Santos
Layette Lamartine Azevedo Junior
Leandro José Diniz
Manoel Guedes de Araujo Neto
Marcelo Santos Dall'Occo
Marcio Henrique Araujo Parizotto
Marcos Aparecido Galende
Marlos Francisco de Souza Araujo
Mauricio Gomes Maciel
Paulo Eduardo Waack
Roberto Medeiros Paula

Diretores

Adelmo Romero Perez Junior
André David Marques
Alexandre Cesar Pinheiro Quercia
Alexandre Panico
André Luis Duarte de Oliveira
Carlos Alberto Alástico
Carlos Henrique Villela Pedras
Carlos Leibowicz
Carolina Salomão Fera
Cristina Coelho de Abreu Pinna
Edmir José Domingues
Francisco José Pereira Terra
Jefferson Ricardo Romon
José Leandro Borges
Juliano Ribeiro Marcílio
Julio Cesar Joaquim
Marcos Valério Tescarolo
Mateus Pagotto Yoshida
Nairo José Martinelli Vidal Júnior
Nilton Pereira dos Santos Junior
Renata Geiser Mantarro
Roberto França
Romero Gomes de Albuquerque
Rubia Becker
Ruy Celso Rosa Filho
Vasco Azevedo

Diretores Regionais

Alberto do Nascimento Lemos
Altair Luiz Guarda
Altair Naumann
Amadeu Emilio Suter Neto
André Vital Simoni Wanderley
César Cabús Berenguer Silvany
Deborah D'Avila Pereira Campani Santana
Delvair Fidêncio de Lima
Hebercley Magno dos Santos Lima
José Flávio Ferreira Clemente
José Roberto Guzela
Marcos Daniel Boll
Nelson Veiga Neto
Paulo Roberto Andrade de Aguiar
Rogerio Huffenbaecher
Telma Maria dos Santos Calura

COMITÊS SUBORDINADOS AO **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

COMITÊ DE AUDITORIA

Composição
Alexandre da Silva Glüher – Coordenador
Paulo Roberto Simões da Cunha – Especialista financeiro
Paulo Ricardo Satyro Bianchini
José Luis Elias
Amaro Luiz de Oliveira Gomes

COMITÊ DE REMUNERAÇÃO

Composição
Luiz Carlos Trabuco Cappi – Coordenador
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
Milton Matsumoto
Fabio Augusto Iwasaki – Membro não administrador

COMITÊ DE INTEGRIDADE E CONDUTA ÉTICA (em atualização)

Composição
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme – Coordenador
Milton Matsumoto
Alexandre da Silva Glüher
Maurício Machado de Minas
Walter Luis Bernardes Albertoni
Octavio de Lazari Junior
Marcelo de Araújo Noronha
André Rodrigues Cano
Moacir Nachbar Junior
Glaucimar Peticov
Ivan Luiz Gontijo Júnior
Renata Geiser Mantarro
Edilson Wiggers

COMITÊ DE GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS E ALOCAÇÃO DE CAPITAL (em atualização)

Composição
André Rodrigues Cano – Coordenador
Octavio de Lazari Junior
Marcelo de Araújo Noronha
Cassiano Ricardo Scarpelli
Eurico Ramos Fabri
Moacir Nachbar Junior
Marlos Francisco de Souza Araujo
Ivan Luiz Gontijo Júnior

COMITÊ DE RISCOS

Composição
Maurício Machado de Minas – Coordenador
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
André Rodrigues Cano

COMITÊ DE SUCESSÃO E NOMEAÇÃO

Composição
Luiz Carlos Trabuco Cappi – Coordenador
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
Milton Matsumoto
Octavio de Lazari Junior
André Rodrigues Cano
Glaucimar Peticov

COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE E DIVERSIDADE (em atualização)

Composição
André Rodrigues Cano – Coordenador
Luiz Carlos Trabuco Cappi
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
Milton Matsumoto
Alexandre da Silva Glüher
Maurício Machado de Minas
Walter Luis Bernardes Albertoni
Octavio de Lazari Junior
Cassiano Ricardo Scarpelli
Eurico Ramos Fabri
Marcelo de Araújo Noronha
Moacir Nachbar Junior
Glaucimar Peticov
Leandro de Miranda Araujo
Edson Marcelo Moreto
Walkiria Marchetti
Oswaldo Tadeu Fernandes

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
Departamento de Relações com o Mercado
Telefone: (11) 2194-0922
banco.bradesco/ri
investidores@bradesco.com.br

Departamento de Contadoria Geral
Telefone: (11) 3684-3702
investidores@bradesco.com.br

Departamento de Controladoria
Área de Sustentabilidade Corporativa
Telefone: (11) 3684-8777
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:

Departamento de Ações e Custódia
Telefone: 0800 701 1616
bradescocustodia@bradesco.com.br

CRÉDITOS

COORDENAÇÃO GERAL
Bradesco – Departamento de Relações com o Mercado

CONSULTORIA PARCEIRA
TheMediaGroup
(Coordenação Editorial, Consultoria GRI e Design)

FOTOGRAFIA
Luxboxestudio - Fernando Gardinali
Acervo de fotos do Bradesco
Shutterstock