



**4T24**

---

apresentação **de resultados**

# Rentabilidade segue crescendo com solidez e segurança, impulsionada pelas receitas

## 4T24

lucro líquido recorrente

# R\$ 5,4 bi

△3,4%

4T24 vs. 3T24 (t/t)

△87,7%

4T24 vs. 4T23 (a/a)

## 2024

# R\$ 19,6 bi

△20,0%

2024 vs. 2023

ROAE 12,7% △0,3 p.p. (t/t) △5,8 p.p. (a/a)

# destaques **operacionais**

**Crescimento da carteira de 11,9%** no ano com destaque para SME e PF

Base de **clientes em expansão: +2,1 mi** em 2024

**99%** das **transações** são realizadas **nos canais digitais**



**bradesco**  
**expresso**

**27,4 mi**  
transações  
mensais

**+103%**  
concessão de  
consignado

**+49%**  
vendas de  
seguros

**39,1mil**  
correspondentes Dez24  
vs. 38,3mil em Dez23

**Aumento do AuM da Bradesco Asset +R\$ 122 bi** em 2024

**Melhor experiência dos clientes no app** e em **processos de negócios**

**Aumento do lucro líquido recorrente 88%** (4T24, a/a) e **20%** (24/23)

**Transformation em ritmo acelerado** em **todas as iniciativas**

## Crescimento inorgânico

Aquisição **50%** do banco **John Deere**

Fechamento de capital da **cielo**



# receitas totais

4T24

**R\$ 32,3 bi** <sup>(1)</sup>

△5,4% (t/t)

△7,9% (a/a)



margem financeira total

△6,2% (t/t) △5,4% (a/a)



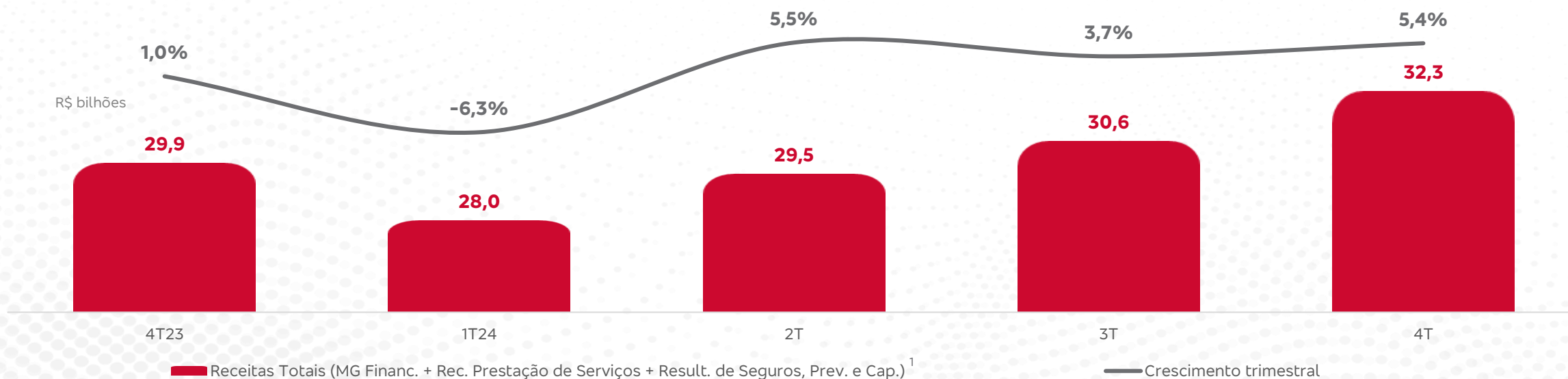
receita de prestação de serviços<sup>(1)</sup>

△1,8% (t/t) △7,9% (a/a)



seguros, previdência e capitalização

△9,6% (t/t) △16,6% (a/a)



(1) Desconsiderando efeito do aumento de participação na Cielo.



## carteira de crédito

4T24

# R\$ 981,7 bi

△4,0% (t/t) △11,9% (a/a)

## originação de crédito

4T24

# R\$ 99 bi

total de créditos liberados

R\$ 33 bi nos canais digitais



## PDD Expandida

4T24

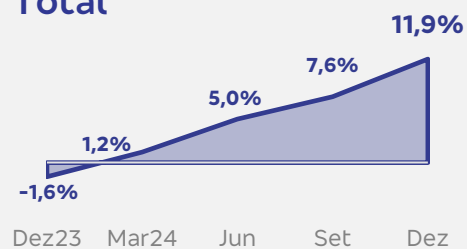
# R\$ 7,5 bi

△4,7% (t/t) ▽29,1% (a/a) ▽24,9% (24/23)

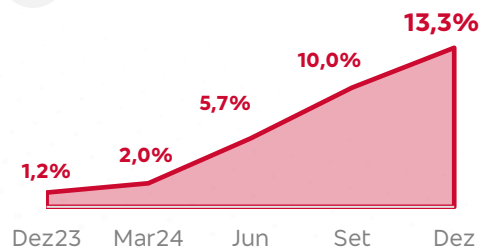
crescimento em todos os segmentos

% crescimento 12M

### Total

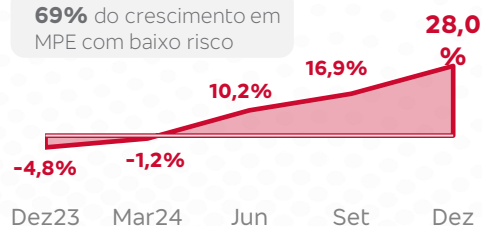


### Pessoas Físicas

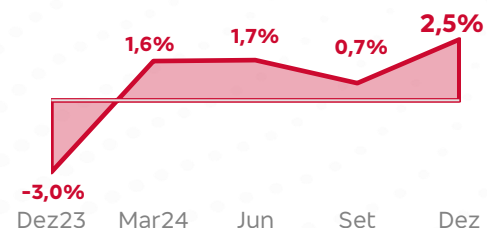


### Micro, Peq. e Médias

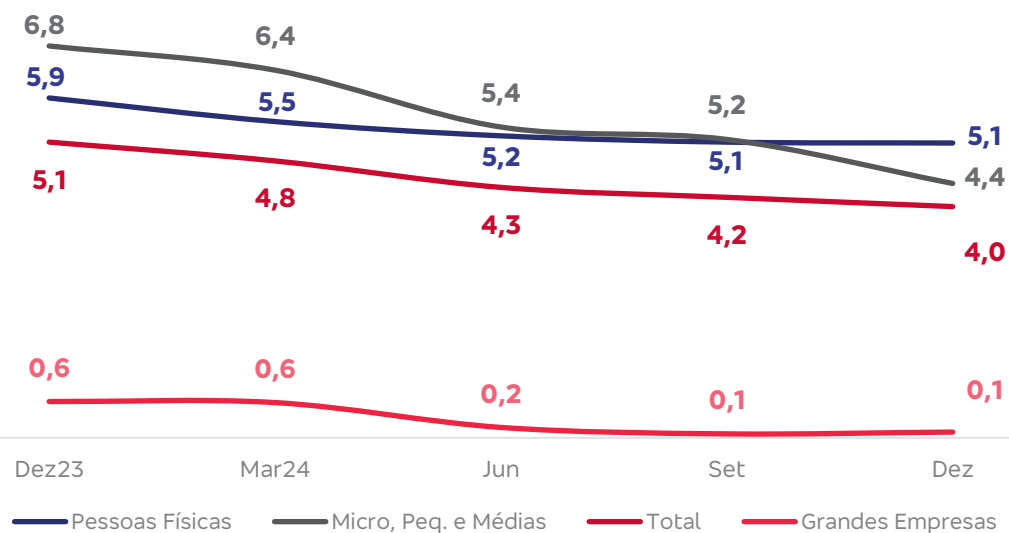
69% do crescimento em MPE com baixo risco



### Grandes Empresas - GE



## Inadimplência acima de 90 dias (%)

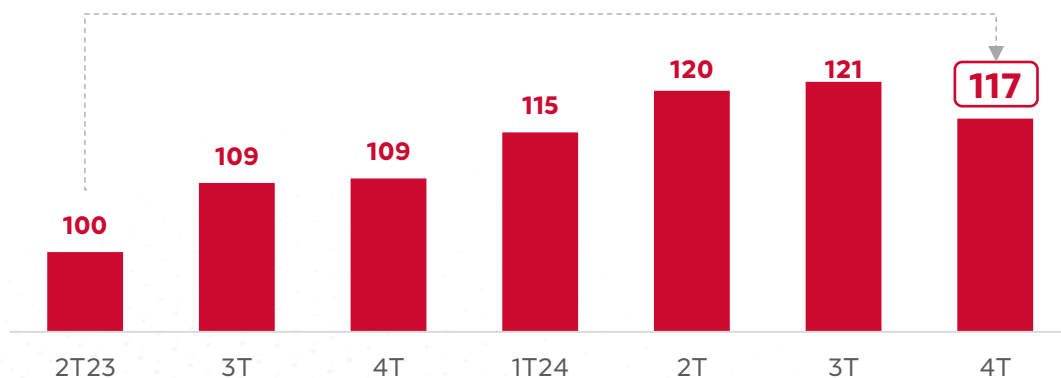




# efetuamos ajustes em nosso apetite ao risco

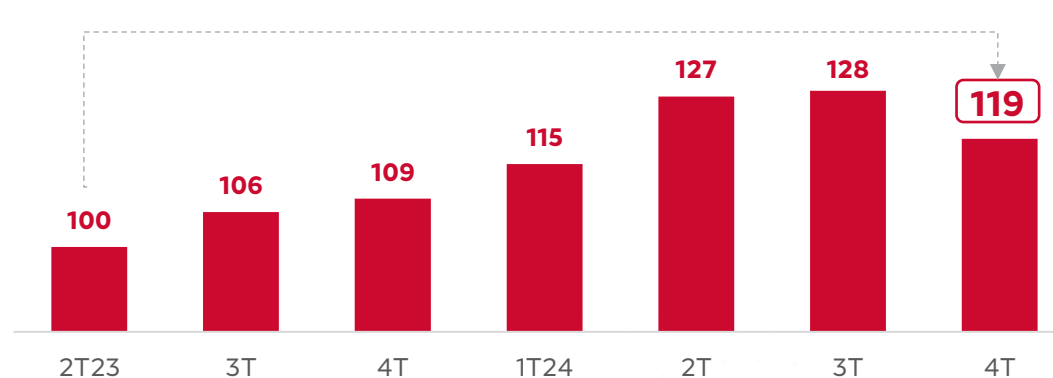
## Pré-Aprovados - # de clientes

(Base 100 = 2T23)

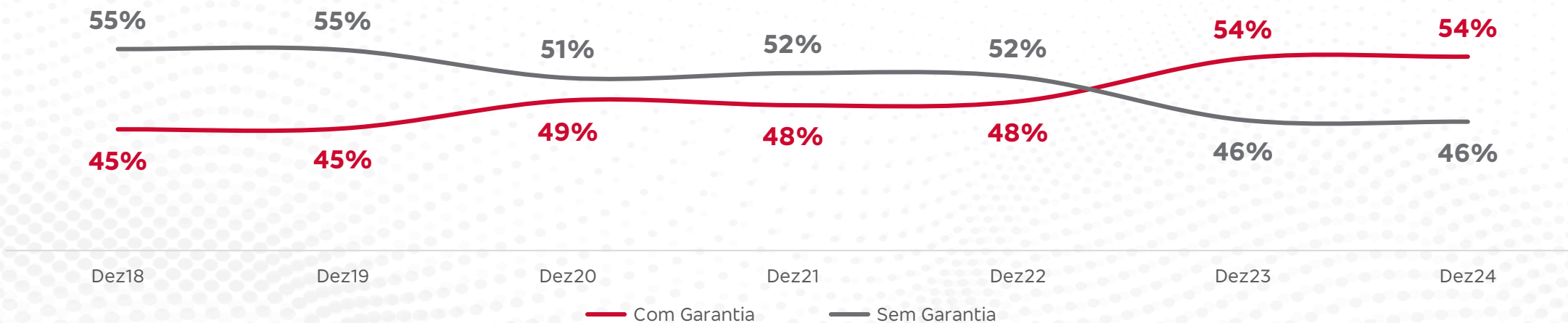


## Ofertas de crédito - Volume

(Base 100 = 2T23)



## Carteira de Crédito (Bacen) – alto percentual com garantias





# margem financeira

4T24

# R\$ 17,0 bi

△6,2% (t/t)

△5,4% (a/a)

▽2,3% (24/23)



clientes **16,2 bi**



mercado **0,8 bi**



## margem com clientes

# R\$ 16,2 bi

△3,3% (t/t)

△4,7% (a/a)

▽5,1% (24/23)

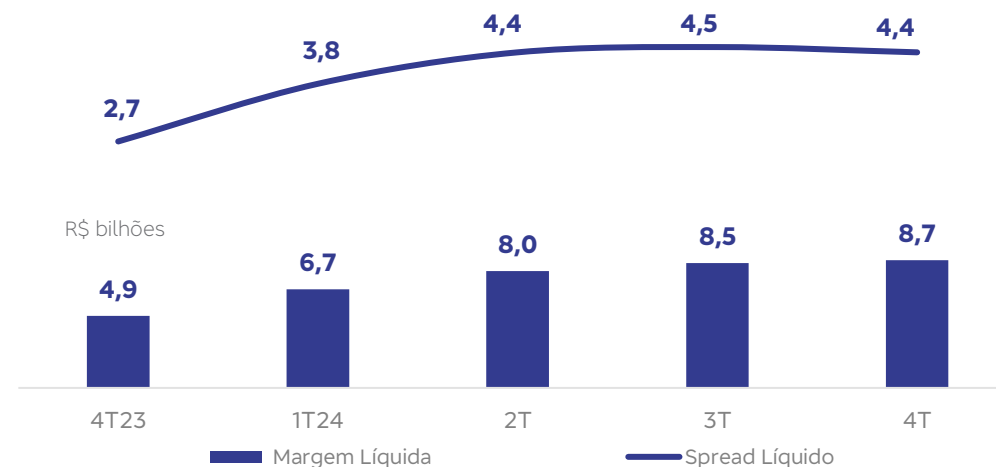
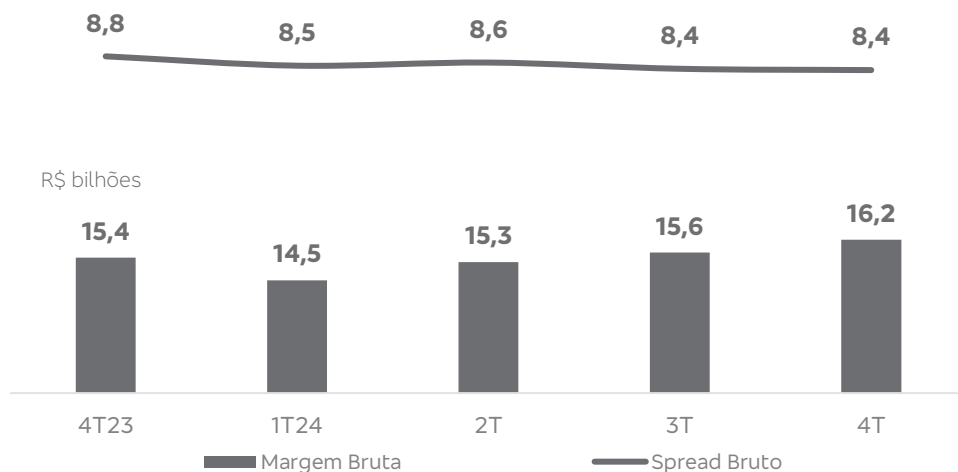
## margem com clientes líquida

# R\$ 8,7 bi

△2,2% (t/t)

△77,1% (a/a)

△25,8% (24/23)





## receitas de prestação de serviços

4T24

**R\$ 10,3 bi**

△3,6% (t/t) △13,7% (a/a) △7,6% (24/23)

△1,8% (t/t) △7,9% (a/a) △5,2% (24/23)

desconsiderando aumento da participação na **cielo**

### operações de crédito

**R\$ 0,8 bi** △6,3% (t/t) △34,0% (a/a) △28,4% (24/23)

### rendas de cartão

**R\$ 4,4 bi** △8,8% (t/t) △16,2% (a/a) △7,9% (24/23)

Volume transacionado: R\$ 88 bilhões | 4T24 (Alta renda +20% a/a)

### mercado de capitais / assessoria financeira

**R\$ 0,5 bi** △5,6% (t/t) △66,6% (a/a) △36,6% (24/23)

## seguros, previdência e capitalização

4T24

lucro líquido

**25,1%** ROAE

**R\$ 2,5 bi** 2024 **R\$ 9,1 bi**

△6,6% (t/t) △1,9% (a/a) △0,8% (24/23)

### faturamento

**R\$ 32 bi** 2024 **R\$ 121 bi**

△0,1% (t/t) △12,4% (a/a) △13,6% (24/23)

### resultado das operações de seguros

**R\$ 5,5 bi** 2024 **R\$ 19,2 bi**

△9,6% (t/t) △16,6% (a/a) △7,5% (24/23)

### provisões técnicas

**R\$ 405 bi** △2,5% (t/t) △11,9% (a/a)



# despesas operacionais

4T24

**R\$ 16,4 bi**  $\Delta 9,1%$  (t/t)  $\Delta 9,9%$  (a/a)  $\Delta 9,3%$  (24/23)

$\Delta 8,8%$  (t/t)  $\Delta 7,5%$  (a/a)  $\Delta 8,1%$  (24/23)

desconsiderando aumento da participação na **cielo**

## peçoal + administrativas

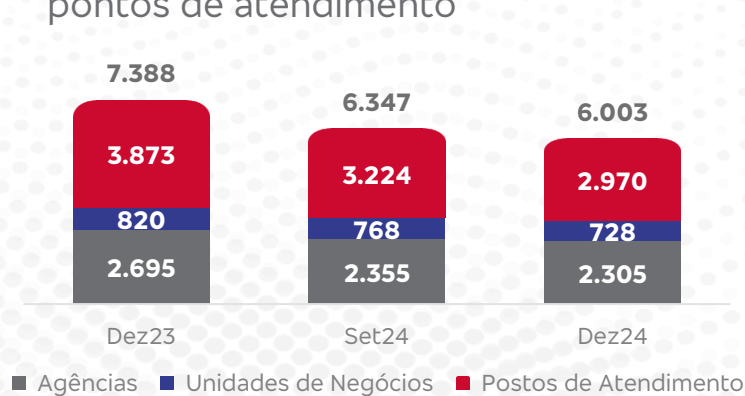
desconsiderando aumento da participação na Cielo

$\Delta 6,7%$  (t/t)  $\Delta 5,6%$  (a/a)  $\Delta 4,2%$  (24/23)

**total 2024 x 2023**  $\Delta 9,3%$

excluindo Elopap e Cielo  $\Delta 6,9%$

## pontos de atendimento

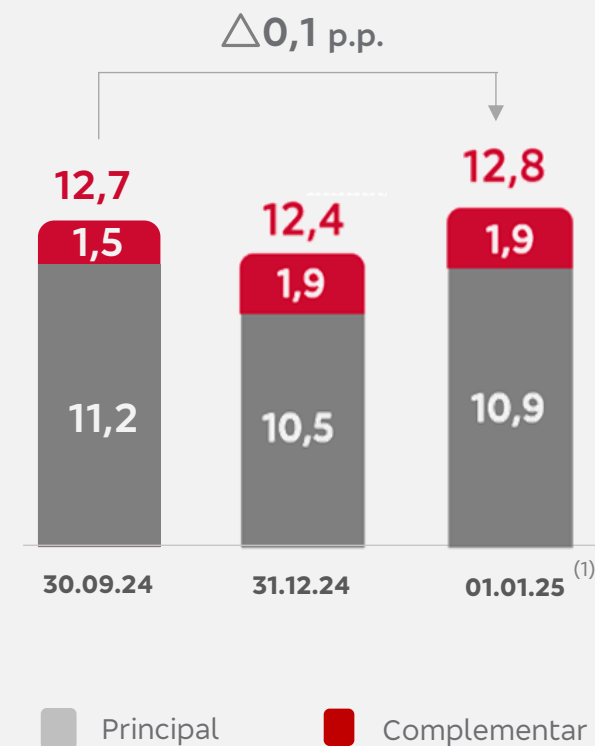


**(1.385)**  
em 2024

**+2,1 MM**  
clientes  
em 2024

IEO trimestral **53,2%**  $\nabla 0,2$  p.p. (a/a)

## índice de basileia nível I



## remuneração aos acionistas

2024 **R\$ 11,3 bi**

<sup>(1)</sup> Em conexão com os efeitos já reconhecidos no Patrimônio Líquido/Demonstrações Financeiras em 01.01.2025 referente a adoção inicial da resolução CMN nº 4.966/21, demonstramos os efeitos da implementação nos índices de capital (inclui também efeito de adoção inicial da resolução CMN nº 4.975/21). Além disso, demonstramos, também, os efeitos da nova abordagem para risco operacional, de acordo com a resolução Bacen nº 356/23.



# Guidance 2024

	Indicador anual	Realizado sem o aumento da part. na Cielo	Realizado
Carteira de Crédito Expandida	7% a 11%	11,9%	11,9%
Margem Financeira Total	3% a 7%	(2,3%)	(2,3%)
PDD Expandida - R\$ bilhões	R\$ 35 a R\$ 39	R\$ 29,7	R\$ 29,7
Receitas de Prestação de Serviços	2% a 6%	5,2%	7,6%
Despesas Operacionais (Pessoal + Administrativas + Outras)	5% a 9%	8,1%	9,3%
Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização	4% a 8%	7,5%	7,5%

## Informação complementar

**Margem Financeira Líquida – R\$ bilhões**  
(Margem financeira total – PDD Expandida)

**2024**  
34,0 bi

**Implícito no indicador anual**  
28,1 bi a 34,8 bi



RUN

movimento

# change

Todo o Bradesco em transformação

RUN



destaques

# organizacional



**Redução de layers,**  
revisão do *span of control*



**Contratação de C-levels e**  
*reskilling* da liderança

**NPS**

Expansão do uso de  
**indicadores de NPS**



**Escritório da transformação**  
com **800 pessoas**



**Reorganização das**  
**áreas de produtos**



destaques

# gestão e cultura



**Novo plano de remuneração** variável para lideranças



**Pesquisa cultural** interna com **74% de participação**



Plano de ação para **evolução da cultura** **SOU Bradesco, que aprimora nosso modelo de gestão**



#Somos Pelos Clientes

#Orientados A Desafios

#Um Time Empoderado

**SOU**  
**Bradesco**  
Nossa cultura em evolução

destaques

# varejo e canais digitais

## Evolução do modelo de atendimento do varejo digital

Cerca de **1 Mi** de clientes no novo formato



Atendimento por **chat integrado com a BIA com GenAI** com resolutividade de **90%**

Melhores modelos de **NBO com uso intensivo de AI (hiperpersonalização)**

Redução de **66%** nos tempos de publicação

**45%** ganho de **efetividade de vendas**

## Melhor experiência do cliente no App



Incremento de **50%** nos cliques

**+6 pontos NPS** banco em 12 meses

Lançamento do novo *value proposition* ao longo de 2025

destaques

# segmentos



## **SMEs**

**Avançamos em SMEs com 122** agências empresas, **novo value proposition, novo account load** e encerramos o ano com **150** agências empresas

**Middle corporate: + 9** plataformas e +RMs

→ **Crescimento da carteira** de crédito do segmento em **28%**, com **ganho de market share**

**Atacado: Criação e lançamento** do segmento **Agro**

## **Principal**

**Lançamento** do segmento **Bradesco Principal** em novembro (~50 mil clientes até fev25 - em expansão 2025/2026)

Segmento com **account load reduzido** para os **gerentes** e para os **especialistas de investimentos**

**Integração da vertical wealth** com unidades internacionais

**Reposicionamento** do Bradesco **Prime**

## **Payments & Sinergias**

**Novos produtos** de *cash management*

**Atualizações tecnológicas** da plataforma

**Sinergia com a Cielo** (Tap on phone, antecipação d0)





# destaques crédito



**BU de crédito e criação de área de gestão de portfolio**



Eficiência na cobrança com melhora de 25% vs 2023



Melhoria na gestão de risco, com *clusters* de volatilidade



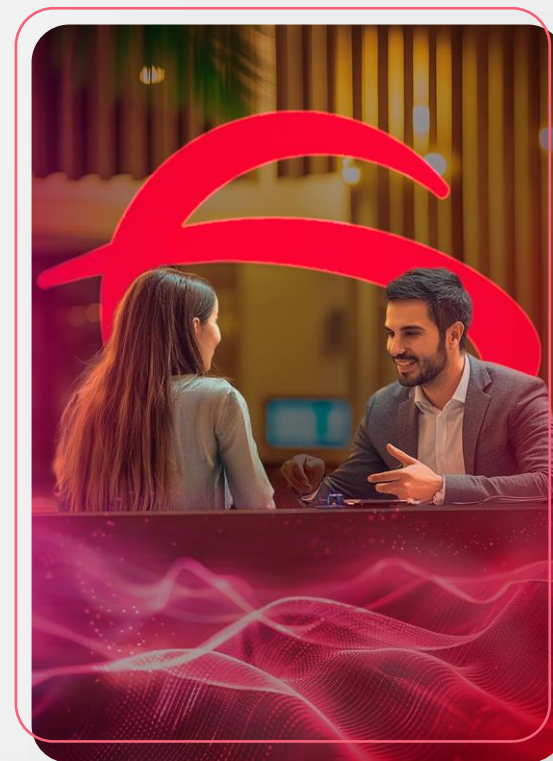
Modelagem de preço ajustada ao risco com AI e testes de elasticidade com forte utilização de *machine learning*



**Utilização intensiva de dados do conglomerado**



**Contratação de ~200 profissionais**



## evoluções



**Carteira expandida** cresce +11,9% no ano com modelos e safras melhores



**Ganho de *market share* no 4T24 em SMEs e PF<sup>(1)</sup>**



**Over90 de 5,1% para 4,0% (4T23 x 4T24)**

**Qualidade das novas safras do massificado ~20-25% melhor do que pré-pandemia**

(1) Conclusão tirada a partir de dados da carteira BACEN

destaques

# tecnologia

## **Tech modernization** (novos processos e pessoas)

»» **Enterprise agility:** Fechamos o ano com **+500 squads** e escalando em 2025

👤 Time dedicado de **+10.000 pessoas** (Internalização de **+1.000 pessoas**)

☁ De **50% para 79%** dos canais digitais migraram para **cloud**



### **GenAI**

Somos um dos **pioneiros mundiais** na utilização de **multiagentes** com **AI generativa** para modernização de aplicações e geração de modelos

### **BIA Tech**

**+46%** de ganho de eficiência na escrita dos *stories*

**BIA com GenAI** ✨  
está sendo utilizada por:

**~40 mil**  
funcionários

**+500 mil**  
clientes

**+2 milhões**  
de interações no último semestre



modelos mais eficientes em **AI e machine learning**



Intensificação do **value assurance / vendor optimization** + eficiência

# próximos **passos**



## eficiência organizacional, gestão e cultura

- Continuidade do ajuste do *footprint*
- Plano de eficiência de *backoffice* e controle de custos
- Evolução da cultura - **SOU Bradesco**



## segmentos: afluente, SMEs, varejo digital

- **Bradesco Principal: expectativa de chegar a 500 mil clientes em 2025 e mais de 800 mil em 2026. Implementação de pelo menos 45 novos escritórios pelo Brasil em 2025**
- Adequação do *value proposition* do Prime
- Intensificação comercial da Cielo para SMEs
- Varejo digital: Investimento plataforma/app, atendimento chat/remoto e lançamento do novo *value proposition*
- Soluções digitais para serviços prestados na rede física ao massificado
- Evolução do *cash management* e dos negócios com agribusiness



## crédito e tecnologia

- Continuidade da melhoria dos modelos de crédito: **score cards, hiper personalização, precificação**
- Novas jornadas tecnológicas para pessoas jurídicas
- Continuidade na **internalização de recursos em tecnologia**
- Aceleração do *enterprise agility*
- **Aumento de 50% das entregas tecnológicas em 2025**

# **Guidance 2025**

Carteira de Crédito Expandida

Margem Financeira Líquida  
(Margem Financeira Total – PDD Expandida)

Receitas de Prestação de Serviços

Despesas Operacionais  
(Pessoal + Administrativas + Outras)

Resultado das Operações de Seguros,  
Previdência e Capitalização

Indicador anual

**4% a 8%**

**R\$ 37 bi a R\$ 41 bi**

**4% a 8%**

**5% a 9%**

**6% a 10%**



**Rentabilidade segue crescendo com solidez e segurança, impulsionada pelas receitas**



Margem líquida evoluiu, demonstrando a estratégia de crescimento da produção com *mix* adequado



Carteira de crédito com crescimento equilibrado e melhora contínua dos Índices de inadimplência



Ajuste do apetite ao risco tendo em vista o cenário macro prospectivo



Seguros mantêm melhora operacional e crescimento do ROAE



**Seguimos tracionados no RUN the bank e acelerando no CHANGE the bank**



# 4T24

---

apresentação **de resultados**



## disclaimer

Esta apresentação pode conter informações sobre eventos futuros. Tais informações não são apenas fatos históricos, mas refletem os desejos e as expectativas da direção da companhia. As palavras “antecipa”, “deseja”, “espera”, “prevê”, planeja”, “prediz”, “projeta”, “almeja” e palavras similares pretendem identificar essas informações, que necessariamente envolvem riscos conhecidos e desconhecidos. Riscos conhecidos incluem incertezas, que não são limitadas ao impacto da competitividade dos preços e serviços, aceitação dos serviços no mercado, transações de serviço da companhia e de seus competidores, aprovação regulamentar, flutuação da moeda, mudanças no mix de serviços oferecidos e outros riscos descritos nos relatórios da companhia. Informações sobre eventos futuros são válidas apenas no momento em que são apresentadas e o Banco Bradesco não se obriga a atualizá-las mediante novas informações e/ou acontecimentos futuros.